



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL  
AREA ADMINISTRATIVA DE LAS MYPES DEL RUBRO  
SERVICIOS MEDICOS DE LA CIUDAD DE JULIACA,  
2020**

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

**AUTOR**

**MANDINO Y MAMANI, JOSÉ LUIS**

**ORCID: 0000-0002-2408-0274**

**ASESOR**

**LOZANO GUERRA, ESPIRITU CENCIA**

**ORCID: 0000-0002-2962-6408**

**CAÑETE – PERÚ**

**2021**



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL  
AREA ADMINISTRATIVA DE LAS MYPES DEL RUBRO  
SERVICIOS MEDICOS DE LA CIUDAD DE JULIACA,  
2020**

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

**AUTOR**

**MANDINO Y MAMANI, JOSÉ LUIS**

**ORCID: 0000-0002-2408-0274**

**ASESOR**

**LOZANO GUERRA, ESPIRITU CENCIA**

**ORCID: 0000-0002-2962-6408**

**CAÑETE – PERÚ**

**2021**

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL  
AREA ADMINISTRATIVA DE LAS MYPES DEL RUBRO  
SERVICIOS MEDICOS DE LA CIUDAD DE JULIACA,  
2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

**Mandino y Mamani, José Luis**

ORCID: 0000-0002-2408-0274

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

### **ASESOR**

**Lozano Guerra, Espíritu Cencia**

ORCID: 0000-0002-2962-6408

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

### **JURADO**

**Rodríguez Cribilleros, Erlinda Rosario**

ORCID N° 0000-0002-4415-1623

**Ayala Zavala, Jesús Pascual**

ORCID N° 0000-0003-0117-6078

**Armijo García, Víctor Hugo**

ORCID N°0000-0002-2757-4368

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

---

Dra. RODRÍGUEZ CRIBILLEROS, ERLINDA ROSARIO  
PRESIDENTE

---

Dr. AYALA ZAVALA, JESÚS PASCUAL  
MIEMBRO

---

Mgtr. ARMIJO GARCÍA, VÍCTOR HUGO  
MIEMBRO

---

Mgtr. LOZANO GUERRA, ESPÍRITU CENCÍA  
ASESORA

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios y la Virgen

Por la oportunidad de vivir y por

permitir el logro de nuestras metas

Agradecer a mi familia,  
docentes, compañeros de estudio,  
compañeros de trabajo, y amigos,  
quienes contribuyeron en la  
realización de esta tesis

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo caracterizar el control interno en las MYPES del rubro servicios médicos de la ciudad de Juliaca, 2020; su importancia es que nos permite conocer cómo se desarrolla el control interno por parte de los directivos de los centros médicos sobretodo en esta época de crisis sanitaria; se desarrolló el método científico con un diseño no experimental, descriptivo, durante el trabajo de campo para la recolección de datos se utilizó cuestionario de 37 preguntas aplicado al personal directivo quienes con sus respuestas nos ayudaron a caracterizar el control interno demostrando la importancia en el área administrativa, los resultados fueron procesados mediante estadística descriptiva en cuadros y gráficos de Excel con su interpretación y análisis respectivo. Se concluye que el control interno en el área administrativa repercute en una brindar mejores servicios de calidad en bien de sus usuarios, permiten resguardar y proteger los activos de la empresa, verificar la eficiencia, la productividad en las operaciones, sin embargo el sistema de control interno presenta deficiencias en sus diferentes componentes, no han establecido el área de control interno con un personal especialista, no se difunden oportunamente los documentos de gestión, así como la información, y los mecanismos de control interno en general son débiles y no tienen continuidad, sugiriéndose que se fortalezca el sistema de control interno en las oficinas respectivas.

Palabras clave: Control interno, MYPES, servicios médicos

## **ABSTRACT**

The present research work aimed to characterize the internal control in the MYPES of the medical services category of the city of Juliaca, 2020; Its importance is that it allows us to know how internal control is developed by the directors of medical centers, especially in this time of health crisis; The scientific method was developed with a non-experimental, descriptive design, during the field work for data collection, a 37-question questionnaire was used applied to the directive personnel who with their answers helped us to characterize the internal control, demonstrating the importance in the area administrative, the results were processed by descriptive statistics in tables and Excel graphs with their interpretation and respective analysis. It is concluded that internal control in the administrative area has an impact on providing better quality services for the benefit of its users, they allow to safeguard and protect the company's assets, verify efficiency, productivity in operations, however the control system Internal control presents deficiencies in its different components, they have not established the internal control area with a specialist staff, the management documents and information are not disseminated in a timely manner, and the internal control mechanisms in general are weak and do not have continuity, suggesting that the internal control system be strengthened in the respective offices.

**Keywords:** Internal control, MYPES, medical services



## INDICE DE CONTENIDO

|   |     |
|---|-----|
| Titulo .....  | i   |
| Equipo de trabajo .....                                   | ii  |
| Firma de Jurados y Asesor .....                           | iii |
| Agradecimiento .....                                      | iv  |
| Resumen .....   | v   |
| Abstract .....  | vi  |
| Indice de contenido .....                                 | vii |
| Indice de cuadros .....                                   | ix  |
| Indice de gráficos .....                                  | xii |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                     | 1   |
| II. REVISION DE LA LITERATURA .....                       | 5   |
| 2.1 Antecedentes .....                                    | 5   |
| 2.2 Bases teóricas .....                                  | 13  |
| 2.3 Marco conceptual .....                                | 35  |
| III. METODOLOGÍA .....                                    | 37  |
| 3.1 Diseño de la investigación .....                      | 37  |
| 3.2 Población y muestra .....                             | 37  |
| 3.3 Operacionalización de variables .....                 | 38  |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 39  |
| 3.5 Plan de análisis .....                                | 39  |
| 3.6 matriz de consistencia .....                          | 40  |
| 3.7 Principios éticos .....                               | 41  |

|   |    |
|---|----|
| IV. RESULTADOS                          | 42 |
| 4.1 Resultados .....                    | 42 |
| 4.2 Análisis de resultados .....        | 79 |
| V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ..... | 86 |
| 5.1 Conclusiones .....                  | 86 |
| 5.2 Recomendaciones .....               | 89 |
| VI. Referencias bibliográficas .....    | 91 |
| VII. Anexos .....                       | 96 |

## INDICE DE CUADROS

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| CUADRO 1  | ¿Cuenta el Centro médico con Dpto. de Control Interno?   | 42 |
| CUADRO 2  | ¿En su empresa se difunde o se da a conocer la filosofía de la dirección en referencia al control interno.         | 43 |
| CUADRO 3  | ¿En su empresa se tiene una estructura organizacional actualizada?   | 44 |
| CUADRO 4  | ¿El órgano de control institucional de la entidad realiza sus funciones de control en el área administrativa?      | 45 |
| CUADRO 5  | ¿La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores?           | 46 |
| CUADRO 6  | ¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa?        | 47 |
| CUADRO 7  | ¿Cuenta el Centro médico con un proceso definido para cada área sobre el control de calidad del servicio ofrecido? | 48 |
| CUADRO 8  | ¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?                       | 49 |
| CUADRO 9  | ¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias documentado, para afrontar los riesgos por área que se presenten?  | 50 |
| CUADRO 10 | ¿Cuenta la empresa con técnicas para identificación y evaluación de riesgos en cada área?                          | 51 |
| CUADRO 11 | ¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?                                | 52 |
| CUADRO 12 | ¿Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en la empresa?              | 53 |
| CUADRO 13 | ¿Cuenta el Centro médico con Autorización y Licencia de funcionamiento vigente?                                    | 54 |
| CUADRO 14 | ¿El staff médico se encuentra hábil y certificado por su Colegio profesional?                                      | 55 |
| CUADRO 15 | ¿Cuenta con Directorio actualizado de los profesionales médicos por especialidad?                                  | 56 |
| CUADRO 16 | ¿Cuenta la Clínica con Libro de Reclamaciones de acuerdo a Ley N° 29571 D.S N° 011-2011-PCM?                       | 57 |

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| CUADRO 17 | ¿Cuenta la empresa con manual de políticas y procedimientos actualizados?  | 58 |
| CUADRO 18 | ¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?  | 59 |
| CUADRO 19 | ¿Se efectúan evaluaciones de costo-beneficio, antes de establecer o implementar algún tipo de control?   | 60 |
| CUADRO 20 | ¿Existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos?   | 61 |
| CUADRO 21 | ¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?   | 62 |
| CUADRO 22 | ¿Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que labora?  | 63 |
| CUADRO 23 | ¿El área administrativa cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?  | 64 |
| CUADRO 24 | ¿Se encuentran definidos los canales de comunicación entre la administración y todos los niveles de la empresa?                                  | 65 |
| CUADRO 25 | ¿La comunicación facilita el flujo de información descendente, ascendente y transversal contribuyendo al logro de los objetivos institucionales? | 66 |
| CUADRO 26 | ¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?  | 67 |
| CUADRO 27 | ¿La planificación de las actividades es comunicada oportunamente?  | 68 |
| CUADRO 28 | ¿La administración informa a gerencia sobre inconvenientes con los proveedores y usuarios?   | 69 |
| CUADRO 29 | ¿Se revisa y actualiza de ser necesario, los métodos y recursos para satisfacción de los usuarios?   | 70 |
| CUADRO 30 | ¿Cuenta con área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por el Centro médico?                | 71 |
| CUADRO 31 | ¿Existe un profesional calificado que supervise que se cumplan los procedimientos médicos establecidos?  | 72 |
| CUADRO 32 | ¿Los controles han servido para que los riesgos no se materialicen?  | 73 |

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| CUADRO 33 | ¿La evaluación de los indicadores ha permitido medir el cumplimiento de los factores críticos de los procesos?   | 74 |
| CUADRO 34 | ¿Se realiza seguimiento a los controles determinados?  | 75 |
| CUADRO 35 | ¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?  | 76 |
| CUADRO 36 | ¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que el personal administrativo se encuentre en su área de trabajo y en óptimas condiciones para atención al usuario? | 77 |
| CUADRO 37 | Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del Centro médico?   | 78 |

## INDICE DE GRAFICOS

|            |  |    |
|------------|--|----|
| GRAFICO 1  | ¿Cuenta el Centro médico con Dpto. de Control Interno?   | 42 |
| GRAFICO 2  | ¿En su empresa se difunde o se da a conocer la filosofía de la dirección en referencia al control interno.         | 43 |
| GRAFICO 3  | ¿En su empresa se tiene una estructura organizacional actualizada?   | 44 |
| GRAFICO 4  | ¿El órgano de control institucional de la entidad realiza sus funciones de control en el área administrativa?      | 45 |
| GRAFICO 5  | ¿La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores?           | 46 |
| GRAFICO 6  | ¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa?        | 47 |
| GRAFICO 7  | ¿Cuenta el Centro médico con un proceso definido para cada área sobre el control de calidad del servicio ofrecido? | 48 |
| GRAFICO 8  | ¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?                       | 49 |
| GRAFICO 9  | ¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias documentado, para afrontar los riesgos por área que se presenten?  | 50 |
| GRAFICO 10 | ¿Cuenta la empresa con técnicas para identificación y evaluación de riesgos en cada área?                          | 51 |
| GRAFICO 11 | ¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?                                | 52 |
| GRAFICO 12 | ¿Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en la empresa?              | 53 |
| GRAFICO 13 | ¿Cuenta el Centro médico con Autorización y Licencia de funcionamiento vigente?                                    | 54 |
| GRAFICO 14 | ¿El staff médico se encuentra hábil y certificado por su Colegio profesional?                                      | 55 |
| GRAFICO 15 | ¿Cuenta con Directorio actualizado de los profesionales médicos por especialidad?                                  | 56 |
| GRAFICO 16 | ¿Cuenta la Clínica con Libro de Reclamaciones de acuerdo a Ley N° 29571 D.S N° 011-2011-PCM?                       | 57 |

|            |  |    |
|------------|--|----|
| GRAFICO 17 | ¿Cuenta la empresa con manual de políticas y procedimientos actualizados?  | 58 |
| GRAFICO 18 | ¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?  | 59 |
| GRAFICO 19 | ¿Se efectúan evaluaciones de costo-beneficio, antes de establecer o implementar algún tipo de control?   | 60 |
| GRAFICO 20 | ¿Existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos?   | 61 |
| GRAFICO 21 | ¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?   | 62 |
| GRAFICO 22 | ¿Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que labora?  | 63 |
| GRAFICO 23 | ¿El área administrativa cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?  | 64 |
| GRAFICO 24 | ¿Se encuentran definidos los canales de comunicación entre la administración y todos los niveles de la empresa?                                  | 65 |
| GRAFICO 25 | ¿La comunicación facilita el flujo de información descendente, ascendente y transversal contribuyendo al logro de los objetivos institucionales? | 66 |
| GRAFICO 26 | ¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?  | 67 |
| GRAFICO 27 | ¿La planificación de las actividades es comunicada oportunamente?  | 68 |
| GRAFICO 28 | ¿La administración informa a gerencia sobre inconvenientes con los proveedores y usuarios?   | 69 |
| GRAFICO 29 | ¿Se revisa y actualiza de ser necesario, los métodos y recursos para satisfacción de los usuarios?   | 70 |
| GRAFICO 30 | ¿Cuenta con área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por el Centro médico?                | 71 |
| GRAFICO 31 | ¿Existe un profesional calificado que supervise que se cumplan los procedimientos médicos establecidos?  | 72 |
| GRAFICO 32 | ¿Los controles han servido para que los riesgos no se materialicen?  | 73 |

|            |  |    |
|------------|--|----|
| GRAFICO 33 | ¿La evaluación de los indicadores ha permitido medir el cumplimiento de los factores críticos de los procesos?   | 74 |
| GRAFICO 34 | ¿Se realiza seguimiento a los controles determinados?  | 75 |
| GRAFICO 35 | ¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?  | 76 |
| GRAFICO 36 | ¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que el personal administrativo se encuentre en su área de trabajo y en óptimas condiciones para atención al usuario? | 77 |
| GRAFICO 37 | Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del Centro médico?   | 78 |
| GRAFICO 38 | Ambiente de control  | 79 |
| GRAFICO 39 | Evaluación de riesgos  | 80 |
| GRAFICO 40 | Actividades de control   | 81 |
| GRAFICO 41 | Información y comunicación   | 82 |
| GRAFICO 42 | Supervisión y monitoreo  | 83 |
| GRAFICO 43 | Control Interno en el Área Administrativa De Las MYPES del Rubro Servicios Médicos De La Ciudad De Juliaca, 2020   | 84 |



## **I. INTRODUCCION**

La ciudad de Juliaca es el centro de convergencia económica de la región Puno, cuenta con un hospital del sector público y 47 Puestos y Centros de Salud según el Plan operativo institucional 2021 Red de Salud San Román que atienden a una población de 303957 habitantes según proyección INEI 2020, sin embargo estos no garantizan la calidad de atención, por lo que se incrementa la presencia de centros médicos dirigidos por personal de salud, quienes además son los propietarios quienes administran y a la vez dirigen la atención al usuario. Muchas de estas son informales y no cuentan con la documentación necesaria para su funcionamiento, siendo la informalidad el denominador común de estos establecimientos donde se adolece de mecanismos de control interno adecuados.

El 2020 y 2021 ha sido marcado por la aparición de una enfermedad considerada como pandemia de alcance mundial, en esta crisis de salud generada por el virus COVID-19 es el colapso del sector salud que se ha vivido en muchas ciudades del país, donde la capacidad de hospitales públicos y clínicas privadas ha sido desbordada, y trajo consecuencias negativas e inesperadas cambiando el modo de trabajo de todo tipo de empresas dentro de estas las que se dedican al rubro de servicios médicos, estas al igual que muchas empresas de diferentes rubros han puesto énfasis en controlar las amenazas externas para luchar por mantener su presencia en el mercado, relajando o dejando de lado la atención en el control interno e incrementando el riesgo en áreas críticas como el cumplimiento de normas y los sistemas de reporte internos.

Por otro lado la actual crisis de la pandemia del coronavirus, se ha dado énfasis en la supervisión a todo tipo de establecimientos de salud de parte del ente rector en salud,

DIRESA Puno lo que ha evidenciado el estado de las clínicas y centros médicos privados que en su mayoría operaban como informales, evidenciándose que estos establecimientos no cuentan de un adecuado proceso de control interno, esto se refleja en el no cumplimiento de las tareas funcionales de su administración que pone en riesgo la salud y se refleja en la realidad social en que vivimos en este año.

Debemos mencionar que los centros médicos de la ciudad de Juliaca no realizan un adecuado proceso de control interno porque está a cargo de la propia empresa, su implementación es de responsabilidad del mismo profesional que la mayoría de veces es el dueño del centro médico, este descuido no permite la implementación de políticas institucionales adecuadas, y por consiguiente la insatisfacción de los pacientes que acuden al servicio.

En este sentido se considera al control interno como herramienta de gestión principal en el proceso de control de servicios médicos, corresponde conocer, dar prioridad y la resolución de los problemas en el momento adecuado, el propósito de esta investigación es describir cada uno de los cinco componentes del control interno. Como resultado tenemos datos que servirán para orientar mejor el trabajo de los centros médicos privados en su organización interna y mejorar el servicio de los pacientes.

El presente trabajo describe el control interno en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios médicos de la ciudad de Juliaca, para analizar los sistemas de control interno que desarrollan los directivos para mejorar sus procesos y proponer acciones que permitan mejorar el trabajo de las clínicas privadas en su organización interna y brindar una mejor calidad de atención a sus usuarios.

Se planteó la siguiente pregunta de investigación “¿Cuáles son las características del control interno en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios Médicos de la ciudad de Juliaca 2020?”

Se planteó el siguiente Objetivo general:

- Caracterizar el control interno en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios Médicos de la ciudad de Juliaca 2020

Objetivos específicos:

- Describir el ambiente de control en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios Médicos de la ciudad de Juliaca 2020
- Describir la evaluación de riesgos en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios Médicos de la ciudad de Juliaca 2020
- Describir la actividad de control en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios Médicos de la ciudad de Juliaca 2020
- Describir la información y comunicación en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios Médicos de la ciudad de Juliaca 2020
- Describir la supervisión y monitoreo en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios Médicos de la ciudad de Juliaca 2020

La tesis se justifica por el interés de querer describir el control interno en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios médicos de la ciudad de Juliaca, con la finalidad de implementar o rediseñar elementos del Control Interno que se requieren para mejorar la calidad de gestión de estos centros médicos, puesto que existen muchas deficiencias que repercuten en el trato no adecuado a los pacientes, de ahí que nos llamó la atención en la gestión de estas MYPES ya que en sus procesos no utilizaban

los criterios de eficacia, eficiencia, economía, legalidad y oportunidad, afectando a los usuarios, menoscabando el logro de brindar atención de calidad, además se promueve que posteriormente que deben tener normas claras, conocidas, difundidas y actualizadas periódicamente.

También se justifica por la búsqueda de la aplicación de la teoría y componentes de los cinco componentes del control interno, que ayudara a explicar a la situación interna de los centros médicos por parte de los directivos de las clínicas particulares quienes deben asumir decisiones correctas para fortalecer las potencialidades y eliminar las debilidades. El estudio del sistema de Control Interno sirve también para evaluar a los centros médicos que buscan superación y perfeccionamiento, de tal manera que se entienda que el control es un elemento coadyuvante en el proceso de cambios que requieren las Clínicas privadas.

Los resultados de la presente tesis contribuirán a fortalecer la empresa con acciones conducentes a superar las dificultades e ineficiencias encontradas.

## **II. REVISION DE LA LITERATURA**

### **2.1. ANTECEDENTES.**

#### ANTECEDENTES INTERNACIONALES

**Urrutia (2017)** Tesis titulada “Sistema de control interno y su incidencia en la operatividad de los procesos de la empresa Clínica Contigo del Riñón Quevedo. período 2016-2017”: “El objetivo de esta investigación en la Clínica Contigo del Riñón Quevedo es conocer cómo se aplican los controles, normas y políticas en las diferentes áreas de la empresa y proporcionar una orientación para que se pueda corregir deficiencias que le impiden alcanzar el logro de sus metas empresariales, beneficiando al desempeño de los empleados y la ejecución de sus actividades. En el examen de la planificación y el sistema de control se determinó que la Clínica posee organigramas, planes y proyectos estratégicos anuales, políticas de calidad, manuales de funciones y programas de capacitación para sus empleados optimizando el mejoramiento continuo de sus servicios. Se concluyó que existe debilidades en el proceso de gestión de dirección, gestión de recursos y administración financiera, ya que la Clínica ejecuta una tramitación tardía de sus documentos y transacciones con entidades gubernamentales. Los empleados poseen desconocimiento en la aplicación correcta de manuales de funciones, que son una guía importante para realizar cada procedimiento administrativo-operativo. El control de inventario es escaso, lo que les impide conocer las medicinas que disponen para cubrir sus servicios médicos”.

**Moreti (2016)** en su tesis “Diseño de un sistema de control de gestión para la empresa Diagno Image, El presente documento es un diseño de un sistema de gestión para una

empresa de salud de la segunda región, cuyas prestaciones son principalmente de imagenología y cardiología. Esta empresa es parte de un holding del área de salud, con miras a expandirse a otras áreas de la salud y a otras zonas geográficas. El objetivo de este trabajo es plantear un modelo de control que permita alinear a las distintas unidades de la empresa a los objetivos que se planteen, para lo cual es imperioso trabajar en la planificación estratégica, lo que hace necesario un análisis interno y externo para poder identificar las fortalezas y debilidades que tiene la empresa, además de identificar las oportunidades y amenazas existentes en el mercado. Una vez realizado este análisis es factible identificar dos ejes sobre los cuales la empresa Diagno Image debe centrar sus esfuerzos, de forma tal de cumplir con la visión y misión definidas en la planificación estratégica: Crecimiento y eficiencia operacional. Posterior a esto se elabora un mapa estratégico que proporciona en cuatro perspectivas una visión macro la estrategia de la empresa, el que a la vez permitirá elegir las métricas que evaluarán el desempeño de la organización (cuadro de mando integral) en pos del cumplimiento de la estrategia. Ahora bien, una vez diseñado el mapa estratégico y cuadro de mando integral, es necesario que todas las unidades de la organización comprendan sus aportes al logro de los objetivos organizacionales, lo que implica bajar en cascadas el mapa estratégico y desarrollar tableros de gestión y control, que en este caso son para el área médica y la sub-gerencia general de Diagno Image. Finalmente, para una organización no es suficiente saber hacia dónde ir y cómo hacerlo de la forma más rentable, se hace necesario incentivar a las personas para que se comprometan con los objetivos de la organización y de las áreas, es por esto que se presenta un esquema de

incentivo capaz de motivar a cada uno de los involucrados en el proceso, que permita implementar exitosamente este sistema diseñado”.

**Chávez (2015).** En su investigación “Control Interno y su incidencia en la gestión administrativa del Patronato Municipal del Cantón la Maná, año 2013. Determinaron que control interno administrativo son las medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional y que no tienen relación directa con la confiabilidad de los registros contables. En un control administrativo, es requisito que los trabajadores deben ser instruidos en las normas de seguridad y salud de su puesto de trabajo, o la definición de quienes pueden pasar a determinadas áreas de la empresa. Son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos. Entonces el Control Interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la entidad”.

**Carrizales (2014).** En su investigación “Análisis a los sistemas de Control de Gestión en las Instituciones Prestadoras de Salud IPS un caso práctico; Preciso que los beneficios que aporta a las empresas tener un sistema de control son: anticiparse a problemas futuros, controlar la evolución del negocio, controlar mejor los recursos consumidos, asignar responsabilidades y verificar su cumplimiento, obtener información clave para la organización. Por otro lado, indica que lo más importante es ver el control no como un medio coercitivo, sino como una manera de apoyar la mejora continua de todos y cada uno de los procesos de las entidades prestadoras de servicios de salud, para que esto sea posible las diferentes entidades gubernamentales que exigen control de gestión, orientado para mejorar la prestación de los servicios”.

## ANTECEDENTES NACIONALES

**Vasquez (2019)** en su tesis “El control interno y su incidencia en la gestión de servicios de salud en las clínicas privadas de Trujillo, 2017; con la finalidad de proponer la actualización del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de Salud cuyo objetivo es fomentar el fortalecimiento, actualización, e implementación idónea del Sistema de Control Interno de Gestión en las Clínicas Privadas de Trujillo. Para esto se realizó un estudio de recolección de datos por medio de entrevistas y encuestas a los trabajadores, luego de esto se realizó el análisis correspondiente dando como resultado un trabajo provechoso, porque es práctico bajo las normas de Control Interno y los nuevos paradigmas de gestión y control; en suma se pudo concluir que la información es oportuna, razonable para una adecuada gestión administrativa en los servicios de salud en las clínicas privadas. Por otro lado, que al contar con un sistema integrado de gestión de calidad de salud sólido en su estructura y al estar involucrado todo el personal de modo responsable y consciente decisivamente permitirá trabajar en un ambiente estable y transparente para la búsqueda de la eficiencia, eficacia, economía, y veraz en sus operaciones de igual forma en la calidad de sus servicios dando lugar a un monitoreo eficaz, orientado a sus objetivos y metas, preparados para evaluar los riesgos antes de que estos se presenten. Con referente a sus clientes cuando reciban los servicios otorgados por las clínicas serán de forma idónea, oportuna, transparentes dado que cuentan con procesos y productos de calidad”.

**Yarleque (2018)** en su tesis “los Mecanismos De Control Interno Administrativo de las Clínicas Médicas en el Perú. Caso: Clínica Virgen María Auxiliadora SRL – Piura, 2018; cuyo objetivo de la investigación fue determinar y describir los mecanismos de



control interno administrativo de la Clínica Virgen María Auxiliadora SRL. – Piura, 2018. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso, se utilizó la técnica de la encuesta, entrevista y observación directa. Para el recojo de información hizo uso de un instrumento de recolección de datos a manera de cuestionario pre estructurado con 40 preguntas dirigidas a dar respuesta a los objetivos específicos planteados, el cual fue aplicado al contador de la clínica en estudio, obteniéndose como principales resultados: que la clínica no cuenta con un eficiente control en la gestión de los archivos de las historias clínicas. La ausencia de un software, obliga a mantener el sistema manual, con riesgo a pérdida o destrucción, el ambiente no es el adecuado para proteger la privacidad de la información, pues el archivo es general. La farmacia mantiene precios elevados en medicina, debido a los altos costos de mantenimiento del local, equipos, personal médico, administrativo y de servicios. Cuenta con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido a través de la satisfacción de los pacientes en la evolución de su salud”.

**Cordova (2015)** en su tesis “Caracterización del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú. Caso: Clínica Miraflores SAC - Piura, 2015; fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, la técnica aplicada fue la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información se utilizaron fichas bibliográficas y un cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente y/o representante legal de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica: según los autores citados se concluye que, en el Perú es

importante contar con un Sistema de Control Interno, establecer procesos y hacer de conocimiento a todos los involucrados, ya que ayudará a corregir problemas e inconvenientes que se den dentro del corto y largo plazo. Respecto a la aplicación del caso: Clínica Miraflores S.A.C. Finalmente se concluye que: la Clínica no cuenta con un Departamento de Control Interno Administrativo, pero si se aplica el Sistema de Control Interno, ya que cuenta con profesionales capacitados que tienen a cargo las funciones de hacerlo cumplir”.

**Meca ( 2015)** en sus tesis “Caracterización del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú caso: Clínica internacional SA. Piura, 2015: Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo, diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente y/o representante legal de la empresa en estudio, y se concluye que: El control Interno para las clínicas es importante porque a través del cumplimiento de los procedimientos establecidos se logra satisfacer las necesidades de los usuarios, brindando un atención de calidad. Además, los componentes de control Interno permiten resguardar y proteger los activos, verificar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones”.

**Paz (2009).** En su Tesis “El Control Interno de Gestión de las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana: Concluyó que los directivos de las clínicas privadas buscan la manera de controlar mejor la empresa que dirigen, en implementar los controles internos con el fin de detectar, en un plazo deseado cualquier desviación respecto a los

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

#### ANTECEDENTES LOCALES

**Vilca (2016)** La investigación titula: “Influencia del control interno en la gestión de las clínicas privadas de los distritos de Puno y Juliaca año 2016. Se ha desarrollado con el fin de conocer la opinión de los trabajadores de las clínicas, se ejecutó la metodología científica con el fin es conocer, si todas estas acciones influyen positivamente en la buena gestión de las clínicas particulares. Finalmente, el objetivo general: Determinar cómo el control interno influye en la gestión de las clínicas privadas de los distritos de Puno y Juliaca año 2016. La investigación es causal explicativa, el diseño es no experimental, se aplicó la técnica de la encuesta con su respectivo instrumento como el cuestionario que fueron dirigidos y aplicados con prioridad a los trabajadores de las clínicas del distrito de Puno Y Juliaca en forma descriptiva. Se ejecutó la estadística descriptiva e inferencial, mediante el análisis e interpretación de la información utilizando la regresión simple y múltiple y la prueba de t de student, los resultados se presentan en cuadros y gráficos estadísticos. Concluimos que el control interno influye significativamente y linealmente de manera

positiva en la gestión de las clínicas privadas de la ciudad de Puno y Juliaca, en el año 2016. Según la contratación de la hipótesis general es  $F_{Cal} = 368.196$ . Además, la constante. El Control interno se relaciona 0.82 en la gestión de las clínicas privadas de los distritos de Puno y Juliaca”.

**Maquera (2016)** en su tesis: “Percepción de la Situación del Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave 2016. El trabajo de investigación tiene como objetivo describir la percepción de la situación del control interno en la unidad de logística de la Municipalidad Provincial de El Collao-Ilave 2016. El estudio se encauza en una investigación no experimental de corte transversal descriptivo. Muestra constituida por 14 personas, en la que se llegó a los siguientes resultados: respecto al ambiente de control un 38% opina que solo a veces se observa un entorno favorable que estimule las tareas del trabajador respecto al control de sus actividades. Por otra parte en relación a evaluación de riesgos, se observa que un 41% opina que casi siempre se identifican y analizan los riesgos. Asimismo, con referencia a las actividades de control gerencial, un 36% opina que casi siempre se orientan hacia la prevención y neutralización de los riesgos. Por otra parte, referente a información y comunicación, un 37% opina que casi siempre la información permite a los servidores públicos y empleados cumplir con las obligaciones y responsabilidades. Así también con referencia a supervisión y monitoreo, un 41% opina a veces, es decir; que no existe una evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño. Llegando a la conclusión de que en la Unidad de Logística resultó no ser óptimo el sistema de control interno”.

**Portillo Y. (2019)** en su tesis “Control interno y la gestión administrativa en la oficina de administración de la Red de Salud San Román – Juliaca, 2019: en cuyo resumen el objetivo principal de la presente investigación es determinar la relación que existe entre la variable el control interno y la variable gestión administrativa en la oficina de administración de la Red de Salud San Román. La metodología es de tipo cuantitativo descriptivo - correlacional, el diseño es no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizaron dos encuestas, la primera de control interno de 21 preguntas y la segunda de gestión administrativa de 16 preguntas, las mismas que fueron sometidas a la validación por juicio de expertos, también se realizó la confiabilidad del instrumento mediante la prueba estadística el alfa de Cronbach que dio un valor de 0.93, el cual muestra una fiabilidad alta. La población está conformada por 50 trabajadores con una muestra probabilística de 45, Se obtuvo como resultado general, según la correlación de Pearson, con un valor de  $r = 0.71$  (significancia = .000), llegando a la conclusión de que si existe una correlación positiva alta entre ambas variables”.

## **2.2. BASES TEORICAS:**

### **2.2.1. DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO**

Para poder enfrentar a los cambios actuales del mundo actual toda empresa deben implementar un sistema de control interno eficiente. La responsabilidad de desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de sus objetivos de la empresa y se convierta en una parte esencial de la cultura organizacional corresponde a la administración y directivos. El marco integrado de control interno propuesto por el informe COSO

proporciona un enfoque integral y brinda herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo para el logro de la mejora continua. En ese entender un sistema de control bien implementado reducirá los riesgos de la empresa.

Según la Contraloría general de la República “El Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad y está diseñado para enfrentarse a los riesgos y para dar una seguridad razonable de que en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los siguientes objetivos gerenciales: Ejecución ordenada, ética, económica, eficiente y efectiva de las operaciones, Cumplimiento de las obligaciones de responsabilidad, Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, Salvaguarda de los recursos para evitar pérdidas, mal uso y daño”. (CGR, 2014)

A continuación, presentamos algunas definiciones de control interno: Catácora (1996) “El Control Interno es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable”.

Velasco (1997), “sostiene que el control interno tiene como finalidad conseguir toda la información en base a criterios organizativos y contables establecidos por la empresa para el correcto funcionamiento, para lo cual es el auditor quien deberá determinar las debilidades del sistema y el alcance, naturaleza, momento y contenido

de los procedimientos que deban llevarse a cabo para obtener las pruebas necesarias para poder cumplir con los objetivos de la auditoría”.

El informe COSO (2013) “se establece los criterios para lograr una gestión efectiva y eficiente basada en la evaluación del riesgo y en la evaluación de los controles internos en las organizaciones. Al mismo tiempo, define con claridad el rol de las personas involucradas en el diseño, implementación y en la evaluación del control interno. Tal ha sido la aceptación de este marco de control en el mundo de los negocios y en los organismos reguladores de los mercados de valores que, podría decirse que el COSO representa a los principios del control interno que deberían aplicar las organizaciones del siglo XXI”.

#### 2.2.2. PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO

El informe COSO actualizado al 2013 son 17 los principios del control interno.

En cuanto al entorno de control

P 1: Demostrar compromiso de integridad y valores éticos

P 2: Ejercer la responsabilidad de supervisión

P 3: Establecer la autoridad, responsabilidad y la estructura

P 4: Demostrar compromiso para la competitividad

P 5: Hacer cumplir con la responsabilidad

En cuanto a la evaluación de riesgos

P 6: Especificar los objetivos relevantes

P 7: Identificar y analizar los riesgos

P 8: Evaluar los riesgos de fraude

P 9: Identificar y analizar cambios importantes

En cuanto a las actividades de control

P 10: Seleccionar y desarrollar actividades de control

P 11: Seleccionar y desarrollar controles generales sobre tecnología

P 12: Se implementan a por medio de políticas y procedimientos

P 13: Usar información relevante

En cuanto a los sistemas de información

P 14: Comunicar internamente

P 15: Comunicar externamente

En cuanto a la supervisión y monitoreo

P 16: Conducir evaluaciones continuas e independientes

P 17: Evaluar y comunicar deficiencias

### 2.2.3. CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO

Dentro de las características tenemos que debe ser: flexible, oportuna, adecuada, costosa, sujeta a verificación, formulado con todos los involucrados, con perspectiva a futuro, de fácil comprensión, y diseñado para cumplir los objetivos.



El sistema de control debe ser flexible para adaptarse a cualquier situación cambiante o alguna circunstancia imprevista; la adaptación es a una realidad de cambio de la empresa y no la empresa a la circunstancia.

El sistema de control debe ser oportuno para facilitar la identificación de cualquier desviación y proponer la emisión de acciones correctivas cuando correspondan

El sistema de control debe ser adecuado óseo acorde con las características particulares del objeto que se va controlar.

El sistema de control debe ser costeable, la inversión en su diseño, implementación y operación que se obtengan deben ser costo beneficio favorable.

El sistema de control debe estar sujeto a verificación, la normatividad, los parámetros de referencia y los métodos o procedimientos utilizados deber ser muy claros, mensurables, y cuantificables.

El sistema de control debe ser formulado con participación activa de los involucrados; con ello se va lograr la comprensión del sistema de control por parte de toda la colectividad.

El sistema de control debe ser diseñado con perspectiva hacia el futuro, así se puede detectar problemas imprevistos o desviaciones antes de que estas ocurran, y entonces se puede realizar la acción preventiva antes que la correctiva.

El sistema de control debe ser comprendido como una función útil tanto para los directivos o superiores, así como también por los de cargos medios y los subordinados.

El sistema de control debe ser diseñado para el lograr los objetivos y alcanzar las metas institucionales. el sistema de control debe fomentar la autorregulación y estimular la mejora continua.

#### 2.2.4. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

Para Valle M. (2012), los objetivos son:

O1: Fomenta y asegura el respeto, el apego, la observancia y la adhesión a las políticas prescritas o establecidas por la administración de la empresa.

O2: Promueve la eficacia y eficiencia operativa.

O3: Asegura la razonabilidad, la confiabilidad, la oportunidad y la integridad de la información financiera y también la información complementaria tanto administrativa como la operacional de la entidad.

O4: Protege los activos de la empresa.

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

#### 2.2.5. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

El informe COSO del 2013, tiene un enfoque de una estructura integral para comprender al sistema de control interno, este debe ayudar a la empresa a alcanzar sus logros y objetivos. Esta integralidad hace que el control interno comprenda cinco componentes relacionados entre sí que son inherentes a la gestión de la empresa. Estos

componentes están vinculados entre sí y sirven como criterio para determinar si el sistema es eficaz.

Estos cinco componentes son:

- a) ambiente de control,
- b) evaluación del riesgo,
- c) actividades de control,
- d) información y comunicación; y,
- e) monitoreo y supervisión,

a) ENTORNO O AMBIENTE DE CONTROL

Según Torres (2016) “El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el Tone at the Top, con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño El entorno de control de una

organización tiene una influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno”. (Torres, 2016)

b) EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS:

Se refiere a identificar y analizar los riesgos relevantes para conseguir los objetivos, y es la base para determinar cómo es la gestión de riesgos de la empresa.

Según Torres (2016) “Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán. Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad”.

“La dirección debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos. Asimismo, la dirección debe considerar la adecuación de los objetivos para la entidad. La evaluación de riesgos también requiere que la dirección considere el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo” (Torres, 2016)

c) **ACTIVIDADES DE CONTROL:**

Las actividades de control están referidas a las políticas y procedimientos que aseguran que se lleven a cabo las indicaciones de la autoridad y aseguran tomar las medidas necesarias para lograr los objetivos.

Según Torres (2016) “Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas en las que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias”.

d) **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:**

Las actividades de control interno están llenas de sistemas de información y comunicación que van a permitir que el personal capte e intercambie información requerida para desarrollar, gestionar y controlar cualquier actividad.

Según Torres (2016) “La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La

dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos”

#### e) SUPERVISIÓN Y MONITOREO

El sistema de control interno requiere supervisión y monitoreo, un proceso que nos es útil para que se mantenga el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluación periódica o una combinación de ambos elementos. La supervisión continua se da en el transcurso de toda operación incluyendo las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal durante la realización de sus funciones.

Según Torres (2016) “Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco

componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presente y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda”.

#### 2.2.6. GESTION DE CENTROS MEDICOS PRIVADOS

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

##### 2.2.6.1 CONCEPTO DE CENTROS MEDICOS COMO EMPRESA

Los centros médicos son establecimientos destinado a proporcionar asistencia o tratamiento médico a determinadas enfermedades.

Los centros médicos son entidades de salud privadas que brindan servicios de atención ambulatoria y de internamiento hospitalario, están conformadas por una o más

profesionales de la salud, técnicos y asistentes, son de financiamiento privado con aportes de varios socios mayoritarios y minoritarios.

Los centros médicos desempeñan las mismas funciones que los hospitales y en algunos casos pueden recibir financiamiento estatal a través de convenios, pero no por esa razón dejan de ser privadas.

Rubio D. (2008) “El autor indica que la organización empresarial existirá en el tiempo, si logra beneficios económicos, porque de lo contrario la empresa sin beneficios perderá su capacidad de liderazgo dentro del mercado comercial, porque definitivamente existirá la competencia en las mismas líneas de acción de los productos y bienes de servicio. En tal sentido, hoy las empresas tienen que tener todos medios estratégicos para sobrevivir en el mercado, para eso es preciso administrar inteligentemente los recursos propios y conseguir el liderazgo mercantil con equilibrio estratégico”.

Van Horne J. (1995) describe que “en las organizaciones empresariales los sistemas de trabajo corporativo y los controles de eficiencia de resultado se distancian en el alcance y el nivel funcional, respecto al detalle en los trabajadores de las empresas, inicialmente el planteamiento básico es parecido, en tal sentido priorizar con el esmero a la organización con sus respectivas funciones diversos como la publicidad y la repartición física. En consecuencia, el óptimo funcionamiento de la empresa en las diferentes áreas de gestión y es oportuno utilizar un criterio estratégico en la ejecución de la política laboral y de administración laboral”.



Freeman, E. (1984) explica como “lo esencial del enfoque de la filosofía como un eje articular en la moral y obligaciones por parte de hombre. Referente al accionar frente a la empresa, el funcionario tiene que mostrar afectividad, actitud y una conducta motivadora, como también un trato honesto e imparcial en el desarrollo administrativo y funcional con los trabajadores, accionistas y con la comunidad externa. En otro si, debe de existir un compromiso formal con la ética donde todos debemos asumir con responsabilidad las funciones correspondientes en la calidad, confianza en los producto y servicios, honestidad en la ventas, información confidencial”.

Karatsu (2003). indica que “la función primordial e importante del enfoque de la gestión está relacionado con los logros, del mismo se recalca con énfasis que se trata de logros de resultados, por el contrario no debe interpretarse como una agrupación de actividades sino de logros. En tal sentido la administración de las instituciones presenta tres dimensiones como: la efectivización de los objetivos, estrategias de logros y los recursos logísticos para adquirir los productos”.

#### 2.2.6.2 ASPECTOS FORMALES DE LOS CENTROS MEDICOS

##### a) ASPECTOS LEGALES

Los profesionales de la Salud crean su empresa bajo dos modalidades. (a) Como persona natural con negocio o (b) persona jurídica bajo cualquiera de las siguientes modalidades: EIRL, SAC O SRL. En caso que realizan una práctica profesional de salud solo podría ser válida la opción de Persona Natural con Negocio o bajo la forma de Persona Jurídica cuando tiene proyección de crecimiento, que cuente con mas

profesionales de salud y posibilidad de realizar convenios y/o servicios con otros centros de salud, empresas de seguro y otras relacionadas.

#### b) ASPECTOS TRIBUTARIOS

Para la actividad económica debes elegir el Régimen MYPE Tributario, actividades médicas y relacionadas, y respecto al giro del negocio debes elegir el código CIU 8620 – Actividades de Médicos y Odontólogos.

“Esta clase comprende las siguientes actividades: - Consulta y tratamiento por médicos generalistas, especialistas y cirujanos. - Actividades de atención odontológica de carácter general o especializado, por ejemplo, odontología, endodoncia y odontología pediátrica; estomatología, Ortodoncia. - Servicios de centros de planificación familiar que ofrecen tratamientos médicos, como los de esterilización y de interrupción del embarazo, sin alojamiento. Esas actividades pueden realizarse en consultorios privados, en consultorios colectivos, en clínicas ambulatorias, en clínicas anexas a empresas, escuelas, residencias de ancianos u organizaciones sindicales o fraternales y en los propios domicilios de los pacientes. Se incluyen también las siguientes actividades: actividades de atención odontológica en salas de operaciones; y servicios de consultores privados a pacientes interno” (SUNAT 2014)

#### c) ASPECTOS LABORALES

Los socios de la empresa en caso de que sea Persona Jurídica pueden si desean ser parte de la planilla de la empresa. Por otro lado, tanto los socios como personal tercero: médicos, asistentes, enfermeros y otros pueden acogerse al Régimen General Laboral con dos sueldos, gratificaciones, CTS, Essalud, vacaciones y otros beneficios. O acogerse al Régimen Laboral Especial que tiene un régimen para microempresas y otro para pequeñas con menos costos laborales para tu proyecto.

Es posible que si personal médico de apoyo o servicios sin subordinación en el consultorio médico pueda realizar servicios de locación de servicios y en este caso emitir recibos por honorarios.

#### d) ASPECTOS MUNICIPALES

El local para la atención a los usuarios es importante obtener una licencia de funcionamiento, plano de zonificación e Índice de Usos para ver si la ubicación del local califica para centro Médico esto depende del tipo de zona. Luego debemos revisar los requisitos de seguridad e implementación de elementos de seguridad conforme al lineamiento de Defensa Civil (INDECI) y recibiremos la inspección por parte de ellos para que nos de nuestro “Certificado de Seguridad de Defensa Civil”.

#### e) ASPECTOS FORMALES EN EL SECTOR SALUD

La entidad del estado que otorga la licencia para operar un consultorio o centro médico, así como otros centros de salud es la Dirección regional de Salud Puno, de acuerdo a la ubicación de tu local. Quien le otorga el código de Registro nacional de instituciones prestadoras de salud RENIPRES, según la categorización del establecimiento.

IPRESS: “Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, son aquellos establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, públicos, privados o mixtos, creados o por crearse, que realizan atención de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento, y/o rehabilitación; así como aquellos servicios complementarios o auxiliares de la atención médica, que tienen por finalidad coadyuvar en la prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación de la salud”. (Decreto Supremo N° 013-2006-SA)

DIRECCIÓN TÉCNICA: “Todos los establecimientos de salud y SMA funcionan bajo la responsabilidad técnica de un director médico o un responsable de la atención de salud. El director técnico es el responsable ante la autoridad de salud por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley General de Salud, reglamentos y normas conexas” (decreto Supremo N° 013-2006-SA)

RENIPRESS: Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, “es el registro administrativo a cargo de SUSALUD que sistematiza la información de todas las IPREESS públicas, privadas y mixtas a nivel nacional. El registro otorga un código único de IPRESS, con el cual se identifica a la institución frente a la autoridad sanitaria. Con este código la IPRESS queda autorizada para brindar servicios de salud” (Decreto Supremo N° 013-2006-SA)

Dentro de la categoría de consultorio médico o centro médico podemos encontrar múltiples categorías y otras actividades conexas que tienen en la práctica los mismos pasos de formalización como los trámites legales, tributarios, laborales, municipales

## CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD

Los establecimientos de salud se clasifican de acuerdo al tipo de prestación que brindan en: Establecimientos sin internamiento; y Establecimientos con internamiento.

Según Decreto Supremo N° 013-2006-SA “Son las actividades que tiene que realizar todo establecimiento de salud para que cumpla con todos los requerimientos mínimos que solicita y exige el marco legal y normativo vigente. La categorización o re categorización es la formalización que otorga el Ministerio de Salud para el funcionamiento y operatividad de un consultorio centro médico”

La categorización “es el proceso que conduce a homogenizar y clasificar los diferentes establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, en base a niveles de complejidad y a características funcionales, que permitan responder a las necesidades de salud de la población. Para efectos de clasificación, de acuerdo a normas de categorización MINSA”, (Decreto Supremo N° 013-2006-SA)

La categoría “es la clasificación que caracteriza a los establecimientos de salud, en base a niveles de complejidad y a características funcionales comunes. Cuentan con Unidades Productoras de Servicios de Salud (UPSS) que en conjunto determinan su capacidad resolutive, respondiendo a realidades socio sanitario similar y diseñado para enfrentar demandas equivalentes” (Decreto Supremo N° 013-2006-SA)

|  |       |
|--|-------|
| Consultorio Profesional De La Salud        | I - 1 |
| Consultorio Médico                         | I - 2 |
| Centro Odontológico                        | I - 3 |
| Centro Médico Especializado                |       |
| Policlínico                                |       |
| Centro de Salud Con Camas De Internamiento | I - 4 |
| Centro Medico Con Camas De Internamiento   |       |

|                                    |         |
|------------------------------------|---------|
| Hospital de Atención General       | II - 1  |
| Clínica de Atención General        |         |
| Hospital de Atención General       | II - 2  |
| Clínica de Atención General        |         |
| Hospital de Atención Especializada | II - E  |
| Clínica de Atención Especializada  |         |
| Hospital de Atención General       | III - 1 |
| Clínica de Atención General        |         |
| Hospital de Atención Especializada | III - E |

En la ciudad de Juliaca según la Red de Salud San Román se tiene registro de más de 30 Centros Médicos

#### f) TRÁMITES COMPLEMENTARIOS

Estos trámites y actividades complementarias serán necesarias de acuerdo a las necesidades del centro médico, estos son:

- Apertura de cuentas bancaria y libros contables para el inicio del proceso operativo
- Registro de Nombre Comercial en INDECOPI (Opcional),
- Elaboración de diferentes manuales como: Manual de calidad, Manual de organización y funciones, Procedimiento de Operaciones Estándar, manual de procedimientos, plan de capacitación al personal, limpieza del establecimiento, inventario y manejo de stock, almacén de dispositivos médicos y productos sanitarios.
- Elaboración del Plan de vigilancia y Seguridad en el Trabajo adecuado a los protocolos de bioseguridad COVID-19

#### 2.2.6.3 CONDICIONES O REQUISITOS DEL CONTROL INTERNO EN SERVICIOS DE SALUD

Un sistema de control interno depende de las siguientes condiciones: la existencia de un plan de control del que derivan las normas, una estructura organizacional bien diseñada, un sistema de información bien implementado y la posibilidad de diseñar medidas correctivas para poderlas implementar. (Chacón 1990)

- La existencia de una estructura organizacional. Es necesario saber en qué parte de la organización y en quien recae la responsabilidad de las desviaciones que puedan ocurrir son necesarias para ejercer el control y la responsabilidad de implementar las acciones correctivas. Así pues, la responsabilidad organizacional debe ser clara y bien definida para poder aislar el área del problema y tomar acciones correctivas oportunas sobre la situación.
- La existencia de un sistema de información se necesaria para crear una corriente continua de información, de tal forma que las desviaciones se puedan detectar en el momento oportuno así la dirección puede tomar decisiones y acciones correctivas a la brevedad, con el fin de minimizar las consecuencias o efectos negativos.
- El poder implementar las medidas correctivas, aquí se debe contar con habilidades y la autoridad suficiente para poder actuar y afrontar al problema, con el fin de mitigar, corregir o reducir las desviaciones que dan lugar a la insatisfacción.

#### 2.2.6.5 CONTROL INTERNO EN CENTROS: PLAN DE CONTINGENCIA

El plan de contingencia forma parte del sistema de control interno implementado en la Clínicas privadas. Este plan es un conjunto de procedimientos cuya finalidad es permitir su funcionamiento, aun cuando alguna función haya dejado de hacerlo debido

a algún incidente tanto interno como externo a la empresa, en aras de función principal que es la protección de la vida y la salud de sus usuarios. Este plan de contingencia tiene su etapa preventiva, de emergencia y de rehabilitación

a) La Etapa Preventiva se considera la más importante, en esta etapa de previsión se prepara las medidas de seguridad y de protección que tomara la clínica teniendo en cuenta los aspectos de los colaboradores como son: personal médico, profesionales de la salud, técnicos asistenciales y personal administrativo responsables de la clínica, estos están constituidos en comités de seguridad en el trabajo ante emergencias, listos para evacuar pacientes.

b) La Etapa de Emergencia. Es donde el personal de apoyo, actuará de forma inmediata, dejará de suministrarse la electricidad de ser necesario, se mantiene la calma, poniéndoles a buen recaudo, tanto en zonas de seguridad internas como externas al siniestro producido. Los equipos de seguridad con que cuenta la clínica, serán operados por el comité de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo a las circunstancias de la emergencia.

c) Durante la Etapa de Rehabilitación, las personas con heridas leves y los de menor gravedad se atenderán según su priorización. De ocurrir la atención de emergencia el establecimiento utilizará todos los materiales y equipos de protección y seguridad con los que cuenta.

Según Paz (2009) “En la protección de los activos del negocio y la promoción de eficiencia de operación, es conveniente tener un conocimiento profundo de los



principios básicos que tiene el Control Interno a efectos de no pasar por alto ninguna información pertinente”.

Los siguientes puntos son considerados como principios básicos:

- Determinar si las cuentas por cobrar representan créditos auténticos de la empresa.
- Determinar si las cuentas por cobrar tales como figuran expresadas, se realizarán como activos utilizables, esto es sí son cobrados.
- Determinar si las cuentas por cobrar, están debidamente clasificadas y adecuadamente presentadas en el balance general.
- Determinar si las operaciones de ventas asentadas en los saldos de las cuentas, han sido registradas en el período adecuado.
- Determinar si han sido hechas las provisiones por pérdidas sobre créditos incobrables y por descuentos y fletes admisibles, devoluciones, ajustes, etc. y si estas provisiones son adecuadas.
- Determinar si los créditos que han sido prendados, descontados, cedidos o vendidos se encuentran debidamente detallados. También para examinar las cuentas por cobrar que representan obligaciones reales poseídas por el cliente.

En el proceso de información se realiza una serie de controles que permitirán comprobar la totalidad, la exactitud, y autorización de todas las transacciones, los datos introducidos en el ordenador se comprueban por método manual o por comparación automática con los ficheros de control instalados.

Para los controles físicos, se someten los recursos físicos cuyos resultados se comparan con las cifras que figuran en los registros, aquí se verifica el control de los equipos de fabricación, las inversiones financieras, los recursos de tesorería y todos los activos son objeto de protección.

Para comprobar los indicadores de rendimiento se realiza el análisis combinado de diferentes datos operativos o datos financieros, conjuntamente con la puesta en operación de acciones correctivas que constituyen las actividades de control.

Se segrega las funciones, con el fin de reducir el riesgo de que se cometa algún error o irregularidades, las tareas se reparte entre todos los empleados.

Durante la información y comunicación, es necesario identificar, recabar y comunicar la información relevante de modo y en el plazo de manera tal que permitan a cada uno asumir su responsabilidad.

Los sistemas de información generan informes, que recogen información de las operaciones, información financiera y la correspondiente al cumplimiento de metas, que permitirán la redirección y el control del negocio. Dichos informes contienen los datos generados internamente, así como también información sobre incidentes, actividades y condiciones externas que la dirección utilizara para la toma de decisiones.

La calidad de la información que genera el sistema ayuda a la dirección en su capacidad de tomar decisiones adecuadas al gestionar y controlar todas las actividades de la empresa.

La gestión tiene como objetivo que el equipo directivo de una empresa debe ser la máxima expresión de creación de valor posible, vale decir que la compañía crezca cada día más. El valor de la empresa viene representado por el valor de sus activos en el mercado.

La supervisión y monitoreo es un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema de control interno a lo largo del tiempo, esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambos elementos.

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

**Ambiente de Control:** Entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa.

**Control Interno:** Es un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñados para enfrentar a los riesgos y para dar seguridad razonable de que en la consecución de la misión de la entidad.

**Evaluación del Riesgo:** Se define al riesgo como la probabilidad de que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad.

**Normas de Control Interno:** Constituyen el marco general de la estructura de control interno, define los conceptos básicos, tanto de la estructura de control interno, como de sus componentes que se encuentran integrados en el proceso administrativo en las entidades públicas.

**Órganos de línea:** Son los órganos técnico – normativos responsables de formular, proponer, implementar y ejecutar las políticas públicas de desarrollo e inclusión social y funciones sustantivas a cargo del ministerio en coordinación con los gobiernos regionales y locales que correspondan.

**Proceso:** Acción o sucesión de acciones continuas regulares, que ocurren o se llevan a cabo de una forma definida y que llevan al cumplimiento de algún resultado, una operación continua o una serie de operaciones.

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

**Supervisión de Monitoreo:** Representan al proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Se orienta a la identificación de controles débiles, insuficientes o innecesarios y, promueve su reforzamiento.

### **III METODOLOGIA**

#### **3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

- Es de Tipo descriptivo, “porque sólo se describen las partes más relevantes de las variables en estudio” (Hernández S. 2014).
- Diseño No experimental, “porque no se manipulará deliberadamente las variables” (Hernández S. 2014).
- Nivel cualitativo (Domínguez J. 2015)

#### **3.2 POBLACION Y MUESTRA**

a) POBLACIÓN: se define como “el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y momento determinado” Hernández S. (2014).

La población está formada por el personal directivo que trabaja en PYMES de rubro servicios médicos de la ciudad de Juliaca, que entre reconocidos y no reconocidos según la oficina de servicios de salud de la Red de Salud San Román es de 24 MYPES

b. MUESTRA. La muestra “es un subconjunto representativo de la población”. Hernández S. (2014). Para el presente estudio se aplicó la encuesta al personal directivo de cada PYMES de rubro servicio médico,

Se contó con la participación de 24 directivos de MYPES de rubro de servicios médicos, de los cuales fueron 16 médicos y 8 odontólogos, 22 de sexo masculino y 2 de sexo femenino, y según el tiempo de servicio del centro médico tenemos que 7 tienen un año o menos, 8 tienen 2 años, 5 tienen 3 años y 4 tienen más de a 4 años de servicio.

### 3.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

TITULO: CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA ADMINISTRATIVA DE LAS MYPES DEL RUBRO SERVICIOS MEDICOS DE LA CUIDAD DE JULIACA, 2020

| VARIABLE                | DEFINICION   | DIMENSION                       | INDICADOR   | INSTRUMENTO |
|-------------------------|--|---------------------------------|---|-------------|
| Control interno         | Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública | Ambiente de Control             | Filosofía de la dirección                                   | Encuesta    |
|                         |  |                                 | Integridad y valores éticos                                 |             |
|                         |  |                                 | Estructura organizacional                                   |             |
|                         |  |                                 | Administración de los recursos humanos                      |             |
|                         |  |                                 | Competencia profesional                                     |             |
|                         |  |                                 | Asignación de autoridad y responsabilidad                   |             |
|                         |  | Órgano de Control Institucional |   |             |
|                         |  | Evaluación de Riesgos           | Planteamiento de la administración de riesgo                |             |
|                         |  |                                 | Identificación de riesgos                                   |             |
|                         |  |                                 | Valoración de Riesgos                                       |             |
|                         |  |                                 | Respuesta al riesgo   |             |
|                         |  | Actividades de Control          | Procedimiento de autorización y aprobación                  |             |
|                         |  |                                 | Segregación de funciones                                    |             |
|                         |  |                                 | Evaluación de costo-beneficio                               |             |
|                         |  |                                 | Revisión de procesos, actividades y tareas                  |             |
|                         |  |                                 | Verificación y conciliación                                 |             |
|                         |  |                                 | Controles para tecnologías de la comunicación e información |             |
|                         |  |                                 | Evaluación de desempeño                                     |             |
|                         |  |                                 | Rendición de cuentas  |             |
|                         |  | Información y Comunicación      | Funciones y características de la información               |             |
|                         |  |                                 | Comunicaciones Internas                                     |             |
|                         |  |                                 | Comunicaciones Externas                                     |             |
|                         |  |                                 | Relevancia de la información                                |             |
| Archivo instrumental    |  |                                 |   |             |
| Supervisión y Monitoreo | Prevención y Monitoreo   |                                 |   |             |
|                         | Seguimiento de resultados  |                                 |   |             |
|                         | Compromisos de mejoramiento  |                                 |   |             |

FUENTE: Elaboración propia

### **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.**

#### a. TÉCNICA

- Encuesta.

#### b. INSTRUMENTO

Cuestionario aplicado al personal de las MYPES de rubro servicios médicos

“El cuestionario es una modalidad de la Técnica de la Encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a las variables e indicadores de investigación” (Ñaupas, H. 2013)

El instrumento (Anexo 3) que se utilizó para la presente investigación fue una encuesta, está constituido por 37 preguntas de control interno la misma que fue adaptado de la tesis de Maquera (2016) “Percepción de la Situación del Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave 2016” y la tesis “Control interno y la gestión administrativa en la oficina de administración de la Red de Salud San Román – Juliaca, 2019”

### **3.5 PLAN DE ANÁLISIS**

Se realizó una base de datos en MS Excel

Se realizó las tablas y gráficos en MS Excel

### 3.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA.

TITULO: CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN LAS MYPES DEL RUBRO SERVICIOS MEDICOS DE LA CIUDAD DE JULIACA 2020

| ENUNCIADO  | OBJETIVO   | VARIABLES       | DIMENSIONES   | METODOLOGIA  |
|--|--|-----------------|---|--|
| ¿Cuáles son las características del control interno en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios médicos de la ciudad de Juliaca 2020? | <p><b>OBJETIVO GENERAL</b><br/>-Describir las características del control interno en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios médicos de la ciudad de Juliaca 2020.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir el ambiente de control en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios médicos de la ciudad de Juliaca 2020.</li> <li>- Describir la evaluación de riesgos en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios médicos de la ciudad de Juliaca 2020.</li> <li>- Describir las actividades de control en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios médicos de la ciudad de Juliaca 2020</li> <li>- Describir la información y comunicación en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios médicos de la ciudad de Juliaca 2020.</li> <li>- Describir la supervisión en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios médicos de la ciudad de Juliaca 2020.</li> </ul> | Control interno | <p>Ambiente de control</p> <p>Evaluación de Riesgo</p> <p>Actividades de Control</p> <p>Sistema de Información y Comunicación</p> <p>Actividades de Monitoreo</p> | <p>Tipo de Investigación: cuantitativa</p> <p>Nivel de Investigación: No experimental</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo</p> <p>Técnica: Encuesta<br/>Instrumento: Encuesta</p> <p>Población y muestra: 24 personas Personal de diferentes áreas de las MYPES del rubro servicios médicos de la ciudad de Juliaca</p> |

FUENTE: Elaboracion propia



### **3.7. PRINCIPIOS ETICOS.**

- Consentimiento informado de cada participante
- Autonomía de cada gerente o director de establecimiento al que se entrevista
- Confidencialidad de los datos de cada centro medico

## IV RESULTADOS:

### 4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

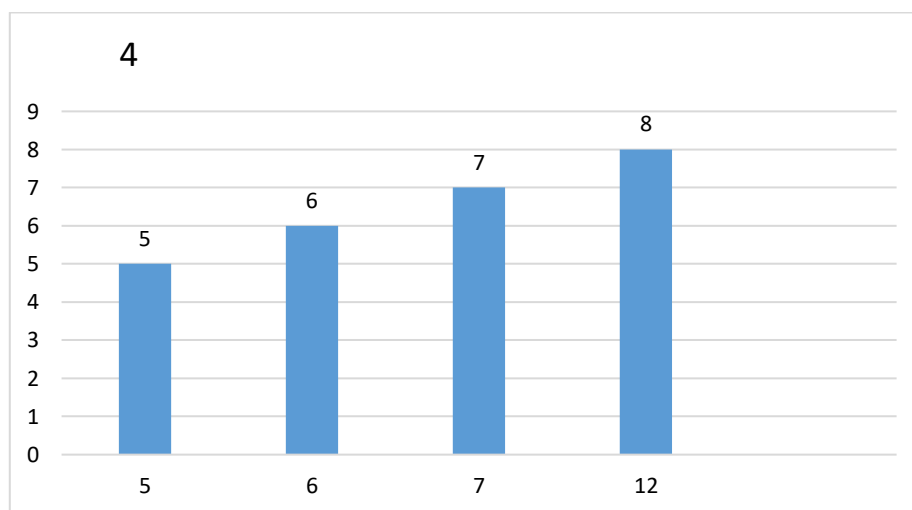
CUADRO N° 1

¿Cuenta el Centro médico con Dpto. de Control Interno?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|------------|
| 1 Nunca        | 9          | 37.50      |
| 2 Casi nunca   | 5          | 20.83      |
| 3 A veces      | 1          | 4.17       |
| 4 casi siempre | 5          | 20.83      |
| 5 Siempre      | 4          | 16.67      |
| TOTAL          | 24         | 100.00     |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

GRAFICO N° 1



FUENTE: CUADRO N° 1

INTERPRETACION: En el cuadro N° 1 y grafico N° 1, se puede apreciar que mayoritariamente un 37.50 % no cuentan con un departamento de control interno, y un 20.83 % casi nunca lo ha tenido, el 4.17 % a veces implementaron un departamento o área de control interno; mientras que un 20.83 casi siempre lo ha tenido, y solo un 16.67 % siempre ha tenido.

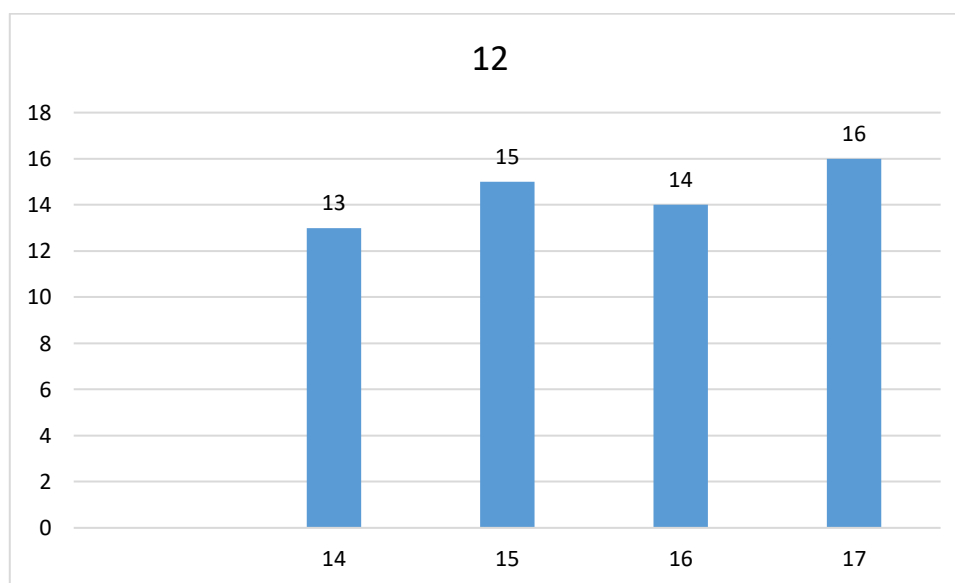
## CUADRO N° 2

¿En su empresa se difunde o se da a conocer la filosofía de la dirección en referencia al control interno.

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 4          | 16.67         |
| 2 Casi nunca   | 7          | 29.17         |
| 3 A veces      | 5          | 20.83         |
| 4 casi siempre | 6          | 25.00         |
| 5 Siempre      | 2          | 8.33          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

## GRAFICO N° 2



FUENTE: CUADRO N° 2

INTERPRETACION: En el cuadro N° 2 y grafico N° 2, se puede apreciar que el 16.67% no difunde la filosofía de la dirección en referencia al control interno, un 29.17 % casi nunca lo ha tenido, el 20.83 % a veces difunden la filosofía de la dirección; mientras que un 25.00 % casi siempre lo hace, y solo un 8.33 % siempre difunde la filosofía de la dirección.

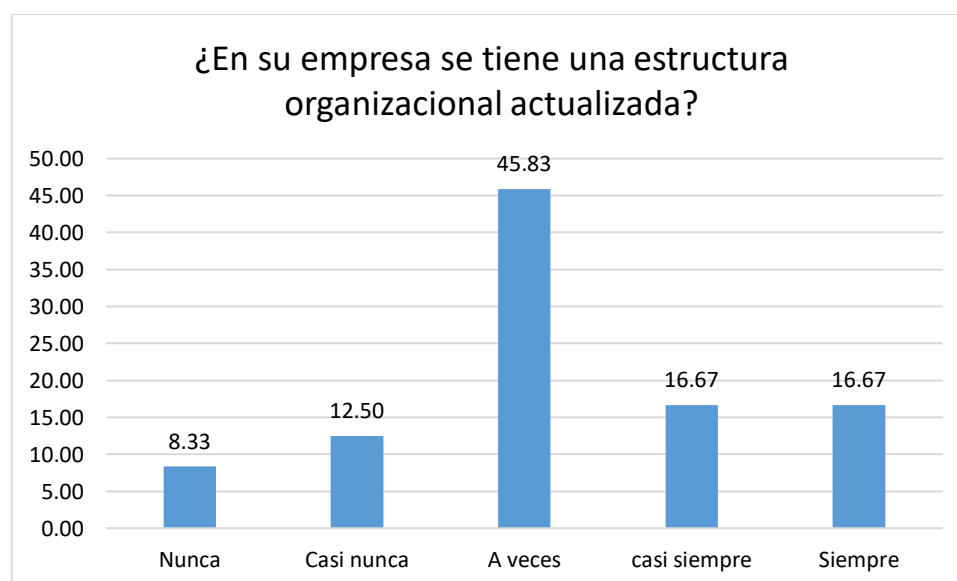
CUADRO N° 3

¿En su empresa se tiene una estructura organizacional actualizada?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 2          | 8.33          |
| 2 Casi nunca   | 3          | 12.50         |
| 3 A veces      | 11         | 45.83         |
| 4 casi siempre | 4          | 16.67         |
| 5 Siempre      | 4          | 16.67         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

GRAFICO N° 3



FUENTE: CUADRO N° 3

INTERPRETACION: En el cuadro N° 3 y grafico N° 3, se puede apreciar que el 8.33 % no tiene una estructura organizacional actualizada, un 12.50 % casi nunca lo ha tenido, el 45.83 % a veces difunden la filosofía de la dirección; mientras que un 16.67 % casi siempre lo hace, y un 16.67 % está seguro que se tiene la estructura organizacional.

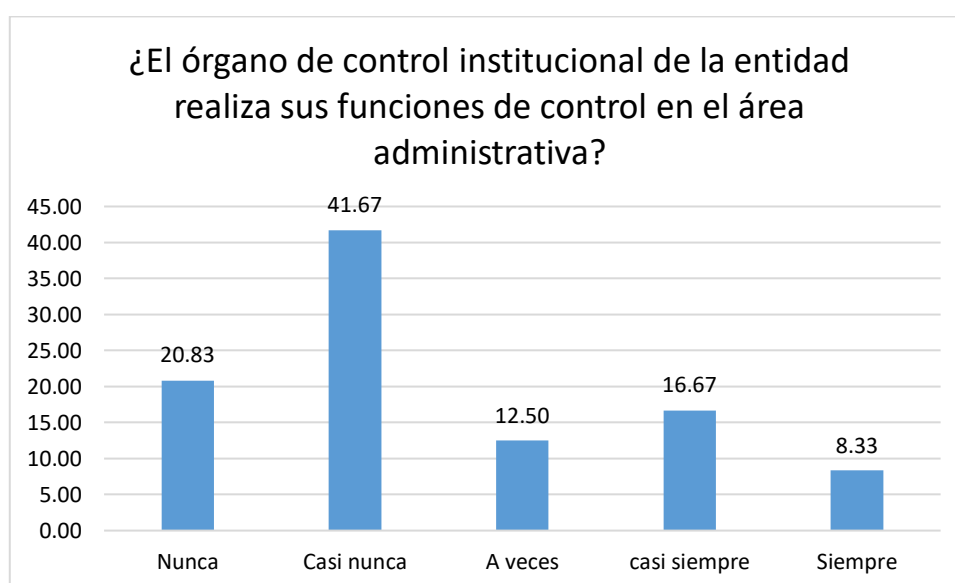
CUADRO N° 4

¿El órgano de control institucional de la entidad realiza sus funciones de control en el área administrativa?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 5          | 20.83         |
| 2 Casi nunca   | 10         | 41.67         |
| 3 A veces      | 3          | 12.50         |
| 4 casi siempre | 4          | 16.67         |
| 5 Siempre      | 2          | 8.33          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

GRAFICO N° 4



FUENTE: CUADRO N° 4

INTERPRETACION: En el cuadro N° 4 y grafico N° 4, se puede apreciar que el 20.83 % no realiza sus funciones de control en el área administrativa, un 41.67 % casi nunca lo ha tenido, el 12.50 % a veces; mientras que un 16.67 % casi siempre lo hace, y un 8.33 % siempre realiza las funciones de control del área administrativa.

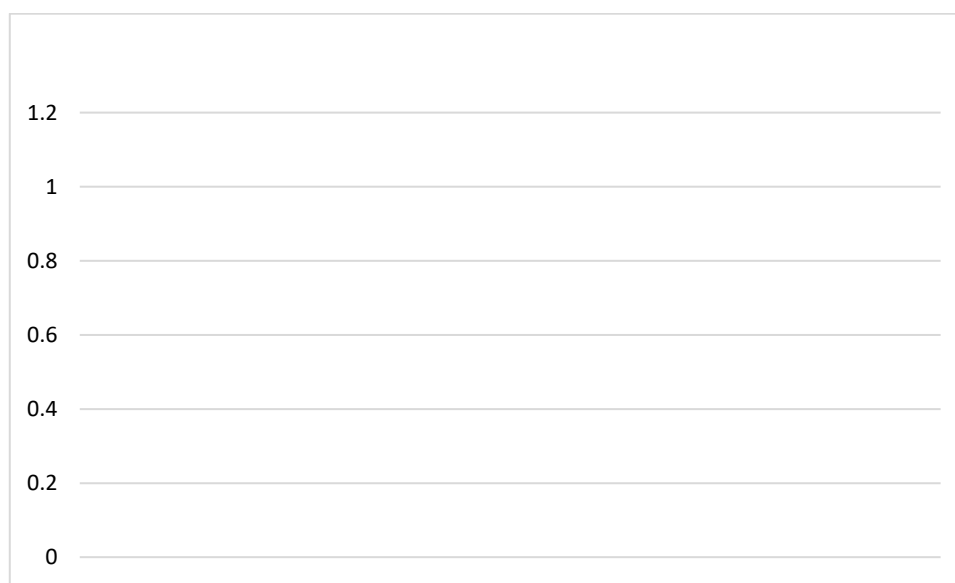
### CUADRO N° 5

¿La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|------------|
| 1 Nunca        | 2          | 8.33       |
| 2 Casi nunca   | 0          | 0.00       |
| 3 A veces      | 4          | 16.67      |
| 4 casi siempre | 12         | 50.00      |
| 5 Siempre      | 6          | 25.00      |
| TOTAL          | 24         | 100.00     |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

### GRAFICO N° 5



FUENTE: CUADRO N° 5

INTERPRETACION: En el cuadro N° 5 y grafico N° 5, se puede apreciar que el 50 % considera que casi siempre la gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores, un 25.00 % considera que siempre lo hace; mientras que un 16.67 considera que a veces y solo un 8.33 % considera que nunca lo hacen.

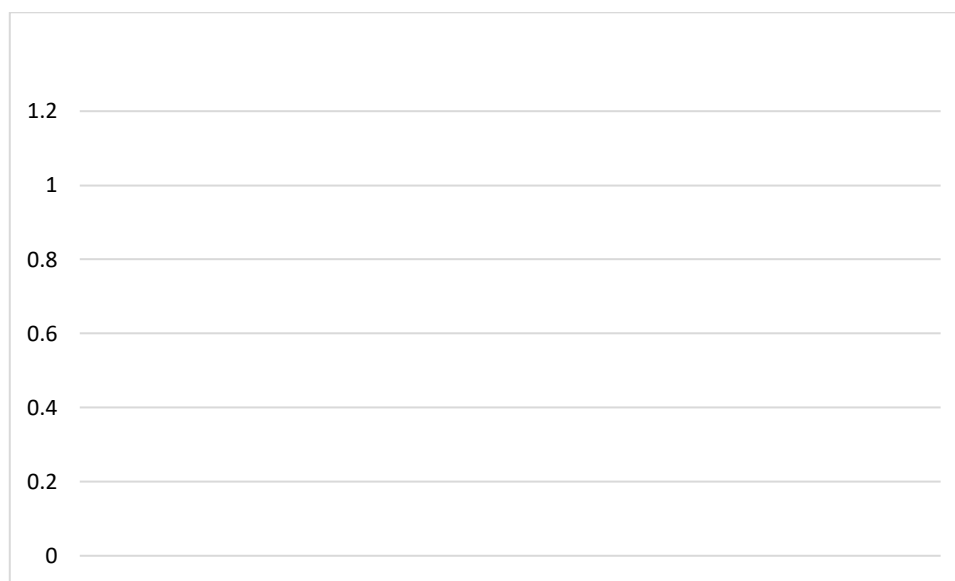
### CUADRO N° 6

¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 0          | 0.00          |
| 2 Casi nunca   | 0          | 0.00          |
| 3 A veces      | 7          | 29.17         |
| 4 casi siempre | 12         | 50.00         |
| 5 Siempre      | 5          | 20.83         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

### GRAFICO N° 6



FUENTE: CUADRO N° 6

INTERPRETACION: En el cuadro N° 6 y grafico N° 6, se puede apreciar que el 50 % considera que casi siempre las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa, un 20.83 % considera están seguros que siempre lo hace; mientras que un 29.17 % considera que a veces lo hacen.

### CUADRO N° 7

¿Cuenta el Centro médico con un proceso definido para cada área sobre el control de calidad del servicio ofrecido?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 0          | 0.00          |
| 2 Casi nunca   | 1          | 4.17          |
| 3 A veces      | 7          | 29.17         |
| 4 casi siempre | 13         | 54.17         |
| 5 Siempre      | 3          | 12.50         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

### GRAFICO N° 7



FUENTE: CUADRO N° 7

INTERPRETACION: En el cuadro N° 7 y grafico N° 7, se puede apreciar que el 54.17 % considera que casi siempre el Centro médico cuenta con un proceso definido para cada área sobre el control de calidad del servicio ofrecido, un 12.50 % considera están seguros que siempre lo hace; mientras que un 29.17 % considera que a veces lo hacen, y solo un 4.17 % considera que casi nunca se tiene.



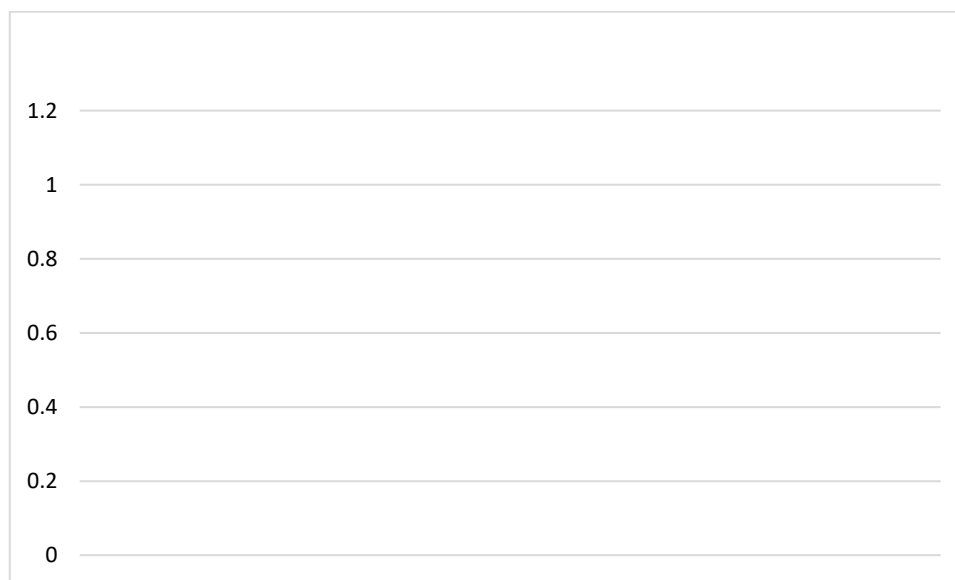
### CUADRO N° 8

¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|------------|
| 1 Nunca        | 4          | 16.67      |
| 2 Casi nunca   | 4          | 16.67      |
| 3 A veces      | 5          | 20.83      |
| 4 casi siempre | 6          | 25.00      |
| 5 Siempre      | 5          | 20.83      |
| TOTAL          | 24         | 100.00     |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

### GRAFICO N° 8



FUENTE: CUADRO N° 8

INTERPRETACION: En el cuadro N° 8 y grafico N° 8, se puede apreciar que el 25 % considera que la empresa casi siempre tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa, el 28.83 % están seguros que siempre, mientras que un 20.83 % considera que a veces, y solo 16.67 % considera que casi se cuenta con la tecnología, y el 16.67 considera que nunca se tiene el lugar.

### CUADRO N° 9

¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias documentado, para afrontar los riesgos por área que se presenten?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 4          | 16.67         |
| 2 Casi nunca   | 6          | 25.00         |
| 3 A veces      | 4          | 16.67         |
| 4 casi siempre | 6          | 25.00         |
| 5 Siempre      | 4          | 16.67         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

### GRAFICO N° 9



FUENTE: CUADRO N° 9

INTERPRETACION: En el cuadro N° 9 y grafico N° 9, se puede apreciar que el 25 % considera que casi siempre la empresa cuenta con un plan de contingencias documentado, para afrontar los riesgos por área que se presenten, un 16.67 % están seguros que siempre lo tienen; mientras que un 16.67 % considera que a veces lo hacen, mientras que otro 25 % considera que casi nunca se tiene, y un 16.67 % considera que nunca se cuenta con ese plan.

### CUADRO N° 10

¿Cuenta la empresa con técnicas para identificación y evaluación de riesgos en cada área?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 0          | 0.00          |
| 2 Casi nunca   | 4          | 16.67         |
| 3 A veces      | 8          | 33.33         |
| 4 casi siempre | 10         | 41.67         |
| 5 Siempre      | 2          | 8.33          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

### GRAFICO N° 10



FUENTE: CUADRO N° 10

INTERPRETACION: En el cuadro N° 10 y grafico N° 10, se puede apreciar que el 41.67 % considera que casi siempre la empresa cuenta con técnicas para identificación y evaluación de riesgos en cada área, un 8.33 % están seguros que siempre lo tienen; mientras que un 33.33 % considera que a veces lo hacen, mientras que 16.67 % considera que casi nunca se tiene.

### CUADRO N°11

¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 2          | 8.33          |
| 2 Casi nunca   | 1          | 4.17          |
| 3 A veces      | 13         | 54.17         |
| 4 casi siempre | 6          | 25.00         |
| 5 Siempre      | 2          | 8.33          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

### GRAFICO N° 11



FUENTE: CUADRO N° 11

INTERPRETACION: En el cuadro N° 11 y grafico N° 11, se puede apreciar que el 54.17 % considera que la empresa a veces emite reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados, el 25 % considera que casi siempre, mientras que un 8.33 % están seguros que siempre, 4.17 % considera que casi nunca, mientras que 8.33 % considera que nunca se emiten el reporte.

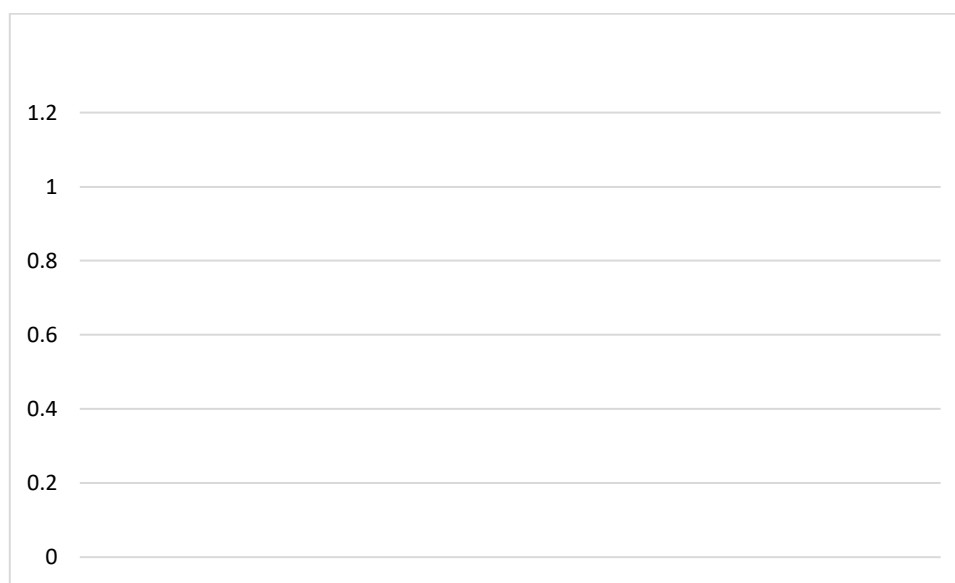
### CUADRO N° 12

¿Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en la empresa?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 0          | 0.00          |
| 2 Casi nunca   | 7          | 29.17         |
| 3 A veces      | 7          | 29.17         |
| 4 casi siempre | 5          | 20.83         |
| 5 Siempre      | 5          | 20.83         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

### GRAFICO N° 12



FUENTE: CUADRO N° 12

INTERPRETACION: En el cuadro N° 12 y grafico N° 12, se puede apreciar que el 29.17 % considera que casi nunca diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en la empresa, el 29.17 % considera que a veces, mientras que un 20.83 % considera que casi siempre lo hacen, y solo 16.67 % considera que siempre se cuenta con ese plan.

### CUADRO N° 13

¿Cuenta el Centro médico con Autorización y Licencia de funcionamiento vigente?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 1          | 4.17          |
| 2 Casi nunca   | 5          | 20.83         |
| 3 A veces      | 3          | 12.50         |
| 4 casi siempre | 1          | 4.17          |
| 5 Siempre      | 14         | 58.33         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

### GRAFICO N° 14



FUENTE: CUADRO N° 13

INTERPRETACION: En el cuadro N° 13 y grafico N° 13, se puede apreciar que el 58.33 % considera que el Centro médico siempre cuenta con Autorización y Licencia de funcionamiento vigente, el 4.17 % considera que casi siempre, mientras que un 12.50 % están seguros que a veces, el 20.83 % considera que casi nunca, mientras que 4.17 % considera que nunca han tenido la autorización o están en trámite.

CUADRO N ° 14

¿El staff médico se encuentra hábil y certificado por su Colegio profesional?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 0          | 0.00          |
| 2 Casi nunca   | 1          | 4.17          |
| 3 A veces      | 0          | 0.00          |
| 4 casi siempre | 4          | 16.67         |
| 5 Siempre      | 19         | 79.17         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

GRAFICO N° 14



FUENTE: CUADRO N° 14

INTERPRETACION: En el cuadro N° 14 y grafico N° 14, se puede apreciar que el 79.17 % considera que el staff médico siempre se encuentra hábil y certificado por su Colegio profesional, el 16.67 % considera que casi siempre, mientras que solo el 4.17 % considera que nunca tienen la habilidad.

### CUADRO N° 15

¿Cuenta con Directorio actualizado de los profesionales médicos por especialidad?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 0          | 0.00          |
| 2 Casi nunca   | 5          | 20.83         |
| 3 A veces      | 8          | 33.33         |
| 4 casi siempre | 5          | 20.83         |
| 5 Siempre      | 6          | 25.00         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

### GRAFICO N° 15



FUENTE: CUADRO N° 15

INTERPRETACION: En el cuadro N° 15 y grafico N° 15, se puede apreciar que el 33.33 % considera que las empresas a veces cuentan con directorio actualizado de los profesionales por especialidad, el 25 % considera que siempre, mientras que un 20.83 % están seguros que casi siempre, y solo el 20.83 % considera que nunca cuentan con el directorio actualizado.



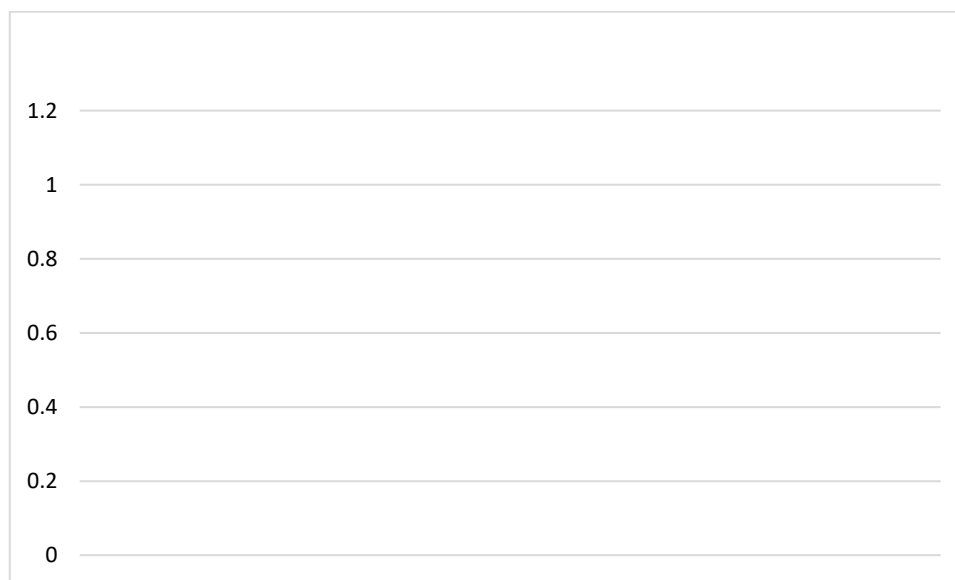
### CUADRO N° 16

¿Cuenta la Clínica con Libro de Reclamaciones de acuerdo a Ley N° 29571 D.S N° 011-2011-PCM?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 10         | 41.67         |
| 2 Casi nunca   | 5          | 20.83         |
| 3 A veces      | 0          | 0.00          |
| 4 casi siempre | 5          | 20.83         |
| 5 Siempre      | 4          | 16.67         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

### GRAFICO N° 16



FUENTE: CUADRO N° 17

INTERPRETACION: En el cuadro N° 16 y grafico N° 16, se puede apreciar que el 41.67 % considera que el centro médico nunca cuenta con Libro de Reclamaciones de acuerdo a Ley N° 29571 D.S N° 011-2011-PCM, el 28.83 % considera que casi nunca, mientras que un 20.83 % están seguros que casi siempre, y solo el 16.67 % considera que nunca cuentan con el libro de reclamaciones.

CUADRO N° 17

¿Cuenta la empresa con manual de políticas y procedimientos actualizados?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 5          | 20.83         |
| 2 Casi nunca   | 5          | 20.83         |
| 3 A veces      | 7          | 29.17         |
| 4 casi siempre | 2          | 8.33          |
| 5 Siempre      | 5          | 20.83         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

GRAFICO N° 17



FUENTE: CUADRO N° 18

INTERPRETACION: En el cuadro N° 17 y grafico N° 17, se puede apreciar que el 29.17 % considera que las empresas a veces cuentan con manual de políticas y procedimientos actualizados, el 20.83 % considera que casi nunca, mientras que un 20.83 % están seguros que nunca, el 28.83 % considera que siempre y el 8.33 % considera que casi siempre tienen el manual.

### CUADRO N° 18

¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 2          | 8.33          |
| 2 Casi nunca   | 3          | 12.50         |
| 3 A veces      | 4          | 16.67         |
| 4 casi siempre | 10         | 41.67         |
| 5 Siempre      | 5          | 20.83         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

### GRAFICO N° 18



FUENTE: CUADRO N° 19

INTERPRETACION: En el cuadro N° 18 y grafico N° 18, se puede apreciar que el 41.67 % considera que las funciones y responsabilidades del personal casi siempre se encuentran segregadas, el 20.83 % considera que siempre, mientras que un 16.67 % están seguros que a veces, el 12.50 % considera que casi nunca y el 8.33 % considera que nunca están segregadas.

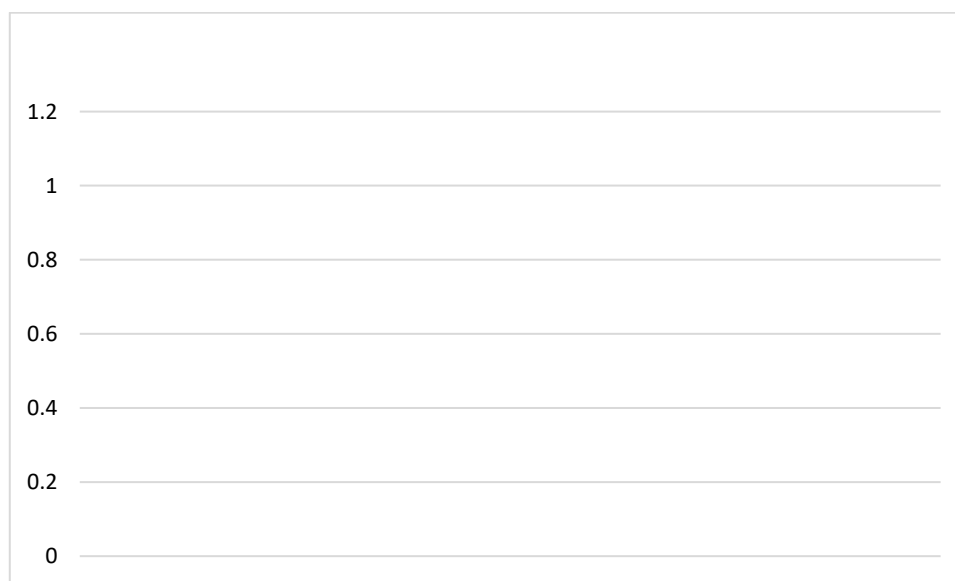
### CUADRO N° 19

¿Se efectúan evaluaciones de costo-beneficio, antes de establecer o implementar algún tipo de control?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 0          | 0.00          |
| 2 Casi nunca   | 1          | 4.17          |
| 3 A veces      | 9          | 37.50         |
| 4 casi siempre | 11         | 45.83         |
| 5 Siempre      | 3          | 12.50         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

### GRAFICO N° 19



FUENTE: CUADRO N° 19

INTERPRETACION: En el cuadro N° 19 y grafico N° 19, se puede apreciar que el 45.83 % considera que casi siempre se efectúan evaluaciones de costo-beneficio, antes de establecer o implementar algún tipo de control, el 12.50 consideran que siempre, el 37.50 % considera que a veces, y el 4.17 % considera que casi nunca se efectúan.

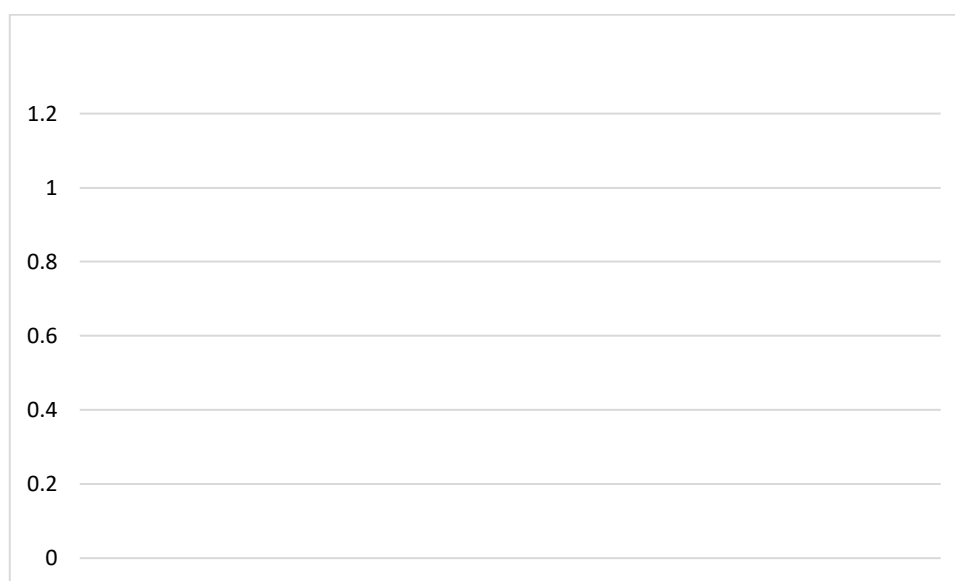
CUADRO N° 20

¿Existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 2          | 8.33          |
| 2 Casi nunca   | 4          | 16.67         |
| 3 A veces      | 13         | 54.17         |
| 4 casi siempre | 3          | 12.50         |
| 5 Siempre      | 2          | 8.33          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

GRAFICO N° 20



FUENTE: CUADRO N° 20

INTERPRETACION: En el cuadro N° 20 y grafico N° 20, se puede apreciar que el 54.17 % considera que a veces existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos, el 12.5 % considera que casi siempre, y el 8.33 considera que siempre, mientras que un 16.67 % casi nunca y el 8.33 % considera que nunca existen los controles.

### CUADRO N° 21

¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 0          | 0.00          |
| 2 Casi nunca   | 0          | 0.00          |
| 3 A veces      | 4          | 16.67         |
| 4 casi siempre | 5          | 20.83         |
| 5 Siempre      | 15         | 62.50         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

### GRAFICO N° 21



FUENTE: CUADRO N° 21

INTERPRETACION: En el cuadro N° 21 y grafico N° 21, se puede apreciar que el 62.5 % considera que siempre se cancela a tiempo las remuneraciones al personal, el 20.83 % considera que casi siempre, mientras que solo 16.67 % considera que a veces.

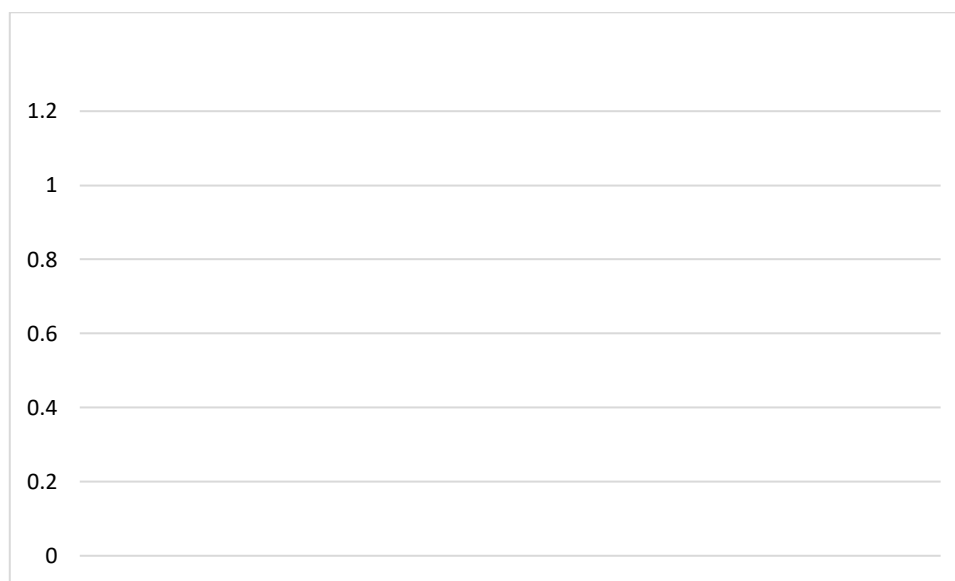
## CUADRO N° 22

¿Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que labora?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 1          | 4.17          |
| 2 Casi nunca   | 3          | 12.50         |
| 3 A veces      | 3          | 12.50         |
| 4 casi siempre | 12         | 50.00         |
| 5 Siempre      | 5          | 20.83         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

## GRAFICO N° 23



FUENTE: CUADRO N° 23

INTERPRETACION: En el cuadro N° 23 y grafico N° 23, se puede apreciar que el 50 % considera que casi siempre se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que labora, el 20.83 % considera que siempre, mientras que un 12.5 % consideran que a veces, el 12.50 % considera que casi nunca y el 4.17 % considera que nunca se realiza.

CUADRO N° 23

¿El área administrativa cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|------------|
| 1 Nunca        | 1          | 4.17       |
| 2 Casi nunca   | 2          | 8.33       |
| 3 A veces      | 7          | 29.17      |
| 4 casi siempre | 8          | 33.33      |
| 5 Siempre      | 6          | 25.00      |
| TOTAL          | 24         | 100.00     |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

GRAFICO N° 23



FUENTE: CUADRO N° 23

INTERPRETACION: En el cuadro N° 23 y grafico N° 23, se puede apreciar que el 29.17 % considera que casi nunca diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en la empresa, el 29.17 % considera que a veces, mientras que un 20.83 % considera que casi siempre lo hacen, y solo 16.67 % considera que siempre se cuenta con la tecnología.



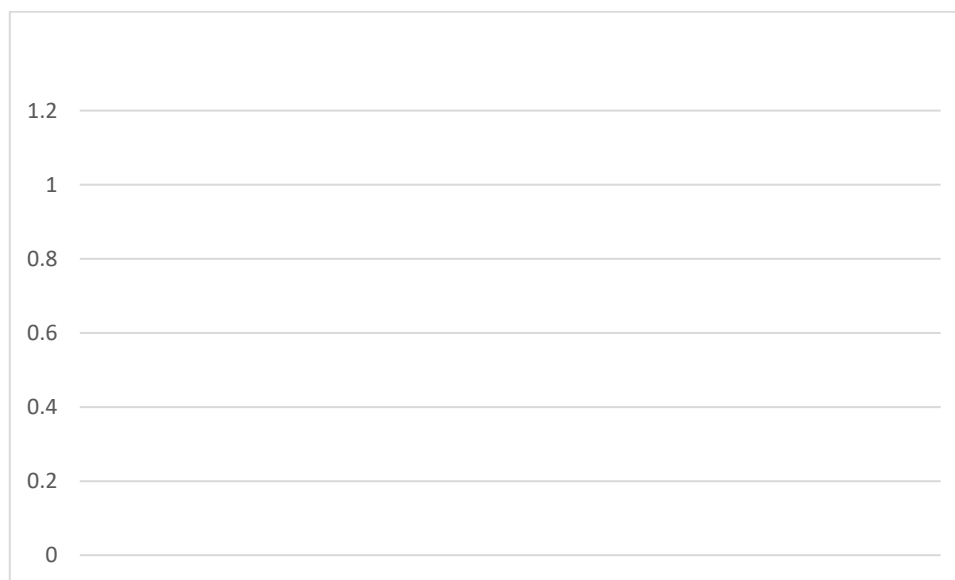
### CUADRO N° 24

¿Se encuentran definidos los canales de comunicación entre la administración y todos los niveles de la empresa?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 2          | 8.33          |
| 2 Casi nunca   | 1          | 4.17          |
| 3 A veces      | 9          | 37.50         |
| 4 casi siempre | 5          | 20.83         |
| 5 Siempre      | 7          | 29.17         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

### GRAFICO N° 24



FUENTE: CUADRO N° 24

INTERPRETACION: En el cuadro N° 24 y grafico N° 24, se puede apreciar que el 37.5 % considera que a veces se encuentran definidos los canales de comunicación entre la administración y todos los niveles de la empresa, el 29.17 % considera que siempre, mientras que un 20.83 % considera que a veces, el 4.17 % considera que casi nunca y el 8.33 % considera que nunca están definidas.

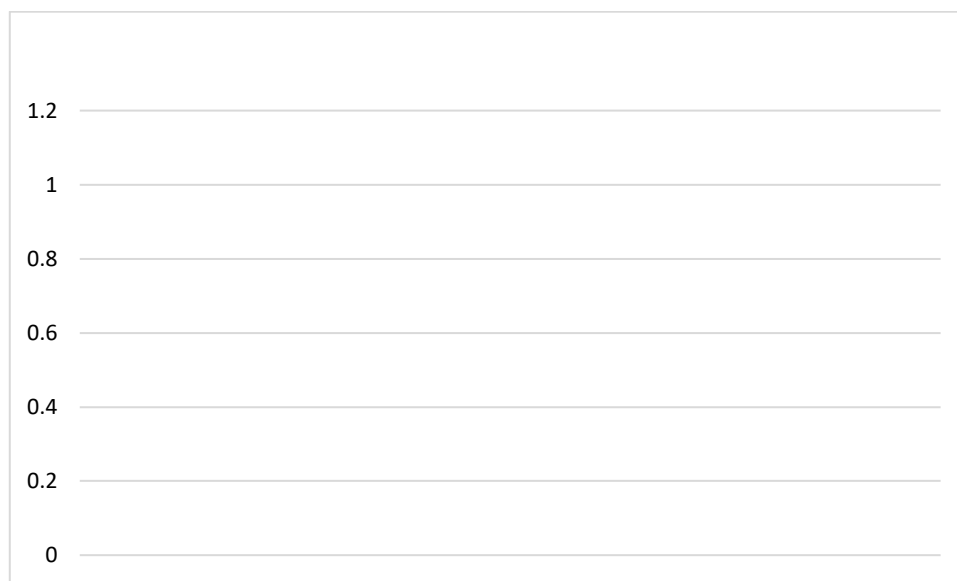
CUADRO N° 25

¿La comunicación facilita el flujo de información descendente, ascendente y transversal contribuyendo al logro de los objetivos institucionales?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|------------|
| 1 Nunca        | 0          | 0.00       |
| 2 Casi nunca   | 2          | 8.33       |
| 3 A veces      | 8          | 33.33      |
| 4 casi siempre | 9          | 37.50      |
| 5 Siempre      | 5          | 20.83      |
| TOTAL          | 24         | 100.00     |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

GRAFICO N° 25



FUENTE: CUADRO N° 25

INTERPRETACION: En el cuadro N° 25 y grafico N° 25, se puede apreciar que el 37.5 % considera que la comunicación casi siempre facilita el flujo de información descendente, ascendente y transversal contribuyendo al logro de los objetivos institucionales, el 33.33 % considera que a veces, y el 20.83 % están seguros que siempre, y el 8.33 % considera que nunca facilita.

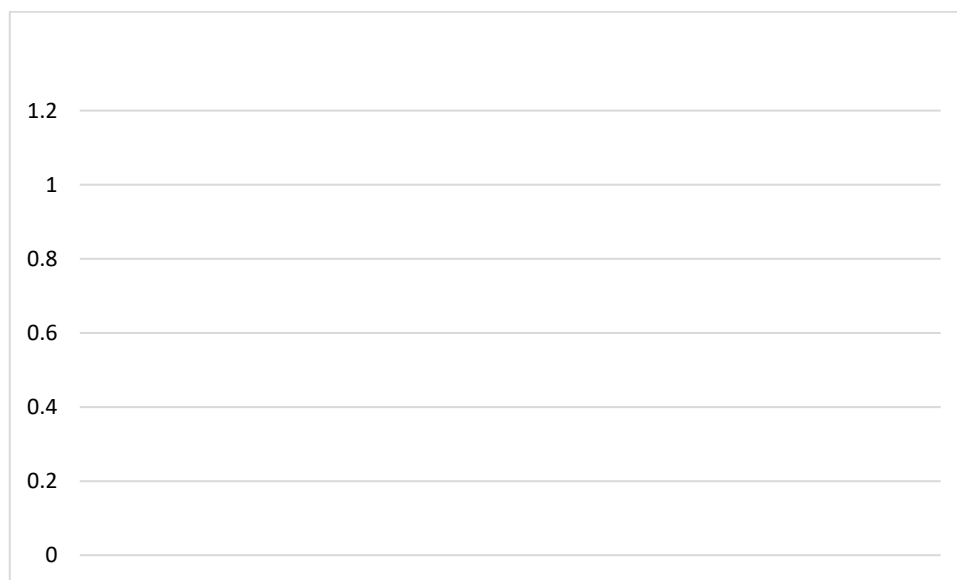
CUADRO N° 26

¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 0          | 0.00          |
| 2 Casi nunca   | 2          | 8.33          |
| 3 A veces      | 8          | 33.33         |
| 4 casi siempre | 11         | 45.83         |
| 5 Siempre      | 3          | 12.50         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

GRAFICO N° 26



FUENTE: CUADRO N° 26

INTERPRETACION: En el cuadro N° 26 y grafico N° 26, se puede apreciar que el 45.83 % considera que casi siempre se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización, el 12.5 % considera que siempre, mientras que un 33.33 % consideran que a veces, mientras que el 8.33 % considera que nunca se informa.

CUADRO N° 27

¿La planificación de las actividades es comunicada oportunamente?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 0          | 0.00          |
| 2 Casi nunca   | 1          | 4.17          |
| 3 A veces      | 7          | 29.17         |
| 4 casi siempre | 11         | 45.83         |
| 5 Siempre      | 5          | 20.83         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

GRAFICO N° 27



FUENTE: CUADRO N° 27

INTERPRETACION: En el cuadro N° 27 y grafico N° 27, se puede apreciar que el 45.83 % considera que la planificación de las actividades casi siempre es comunicada oportunamente, el 20.83 % considera que siempre, mientras que un 29.17 % consideran que a veces, y el 4.17 % considera que nunca se comunica.

### CUADRO N° 28

¿La administración informa a gerencia sobre inconvenientes con los proveedores y usuarios?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 0          | 0.00          |
| 2 Casi nunca   | 0          | 0.00          |
| 3 A veces      | 7          | 29.17         |
| 4 casi siempre | 10         | 41.67         |
| 5 Siempre      | 7          | 29.17         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

### GRAFICO N° 28



FUENTE: CUADRO N° 28

INTERPRETACION: En el cuadro N° 28 y grafico N° 28, se puede apreciar que el 41.67 % considera que la administración casi siempre informa a gerencia sobre inconvenientes con los proveedores y usuarios, el 29.17 % considera que siempre, mientras que un 29.17 % considera que nunca informa.

CUADRO N° 29

¿Se revisa y actualiza de ser necesario, los métodos y recursos para satisfacción de los usuarios?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 0          | 0.00          |
| 2 Casi nunca   | 3          | 12.50         |
| 3 A veces      | 6          | 25.00         |
| 4 casi siempre | 12         | 50.00         |
| 5 Siempre      | 3          | 12.50         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

GRAFICO N° 29



FUENTE: CUADRO N° 29

INTERPRETACION: En el cuadro N° 29 y grafico N° 29, se puede apreciar que el 50 % considera que casi siempre se revisa y actualiza de ser necesario, los métodos y recursos para satisfacción de los usuarios, el 12.5 % considera que siempre, mientras que un 25 % consideran que a veces, y el 12.50 % considera que casi nunca.

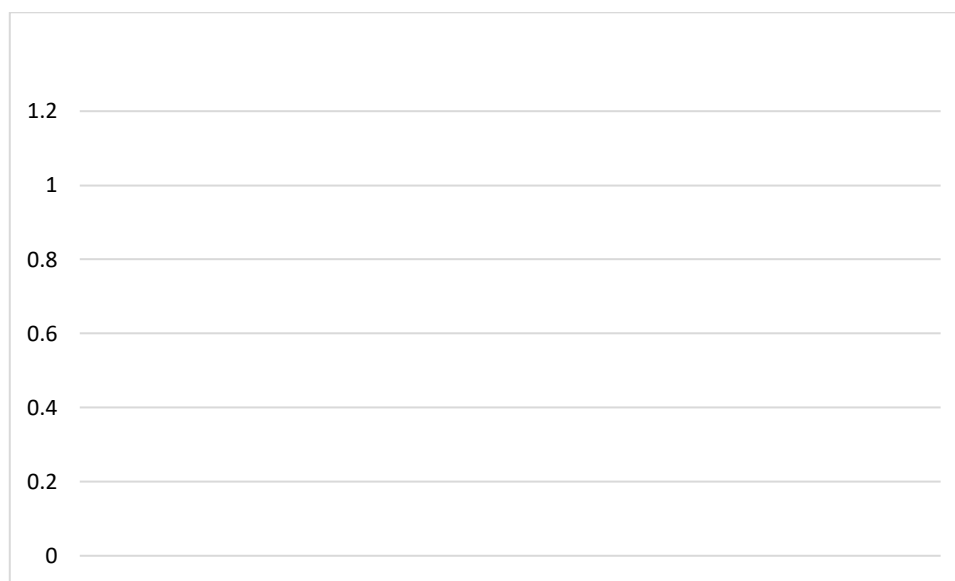
### CUADRO N° 30

¿Cuenta con área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por el Centro médico?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 3          | 12.50         |
| 2 Casi nunca   | 7          | 29.17         |
| 3 A veces      | 6          | 25.00         |
| 4 casi siempre | 5          | 20.83         |
| 5 Siempre      | 3          | 12.50         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

### GRAFICO N° 30



FUENTE: CUADRO N° 30

INTERPRETACION: En el cuadro N° 30 y grafico N° 30, se puede apreciar que el 29.17 % considera que casi nunca cuentan con área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por el Centro médico, el 12.5 % considera que nunca, el 25 % consideran que a veces, mientras que el 20.83 % considera que casi siempre y el 12.5 % considera que siempre cuentan con el área.

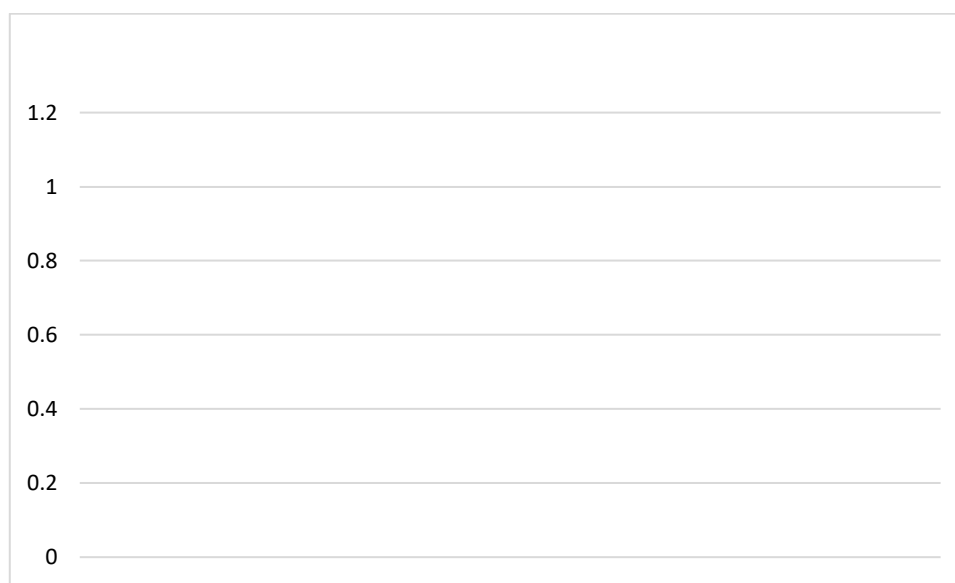
CUADRO N° 31

¿Existe un profesional calificado que supervise que se cumplan los procedimientos médicos establecidos?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 4          | 16.67         |
| 2 Casi nunca   | 3          | 12.50         |
| 3 A veces      | 4          | 16.67         |
| 4 casi siempre | 10         | 41.67         |
| 5 Siempre      | 3          | 12.50         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

GRAFICO N° 31



FUENTE: CUADRO N° 31

INTERPRETACION: En el cuadro N° 31 y grafico N° 31, se puede apreciar que el 41.67 % considera que casi siempre existe un profesional calificado que supervise que se cumplan los procedimientos médicos establecidos, el 12.5 % considera que siempre, mientras que un 16.67 % considera que a veces, mientras el 12.50 % considera que casi nunca y el 16.67 % considera que nunca cuentan con el profesional.



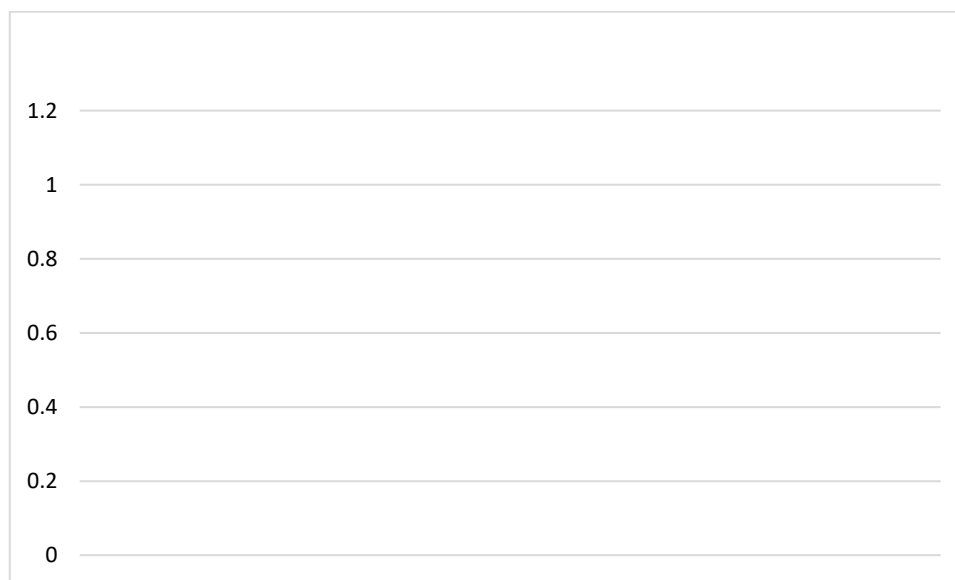
CUADRO N° 32

¿La evaluación de los indicadores ha permitido medir el cumplimiento de los factores críticos de los procesos?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 3          | 12.50         |
| 2 Casi nunca   | 0          | 0.00          |
| 3 A veces      | 10         | 41.67         |
| 4 casi siempre | 9          | 37.50         |
| 5 Siempre      | 2          | 8.33          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

GRAFICO N° 32



FUENTE: CUADRO N° 32

INTERPRETACION: En el cuadro N° 32 y grafico N° 32, se puede apreciar que el 41.67 % considera que la evaluación de los indicadores a veces ha permitido medir el cumplimiento de los factores críticos de los procesos, el 37.5 % considera que casi siempre, y el 8.33 siempre, mientras que el 12.50 % considera que nunca han permitido.

CUADRO N° 33

¿Los controles han servido para que los riesgos no se materialicen?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 2          | 8.33          |
| 2 Casi nunca   | 0          | 0.00          |
| 3 A veces      | 6          | 25.00         |
| 4 casi siempre | 12         | 50.00         |
| 5 Siempre      | 4          | 16.67         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

GRAFICO N° 33



FUENTE: CUADRO N° 33

INTERPRETACION: En el cuadro N° 33 y grafico N° 33, se puede apreciar que el 50 % considera que casi siempre los controles han servido para que los riesgos no se materialicen, el 16.67 % considera que siempre, mientras que un 25 % consideran que a veces, mientras el 8.33 % considera que nunca han servido.

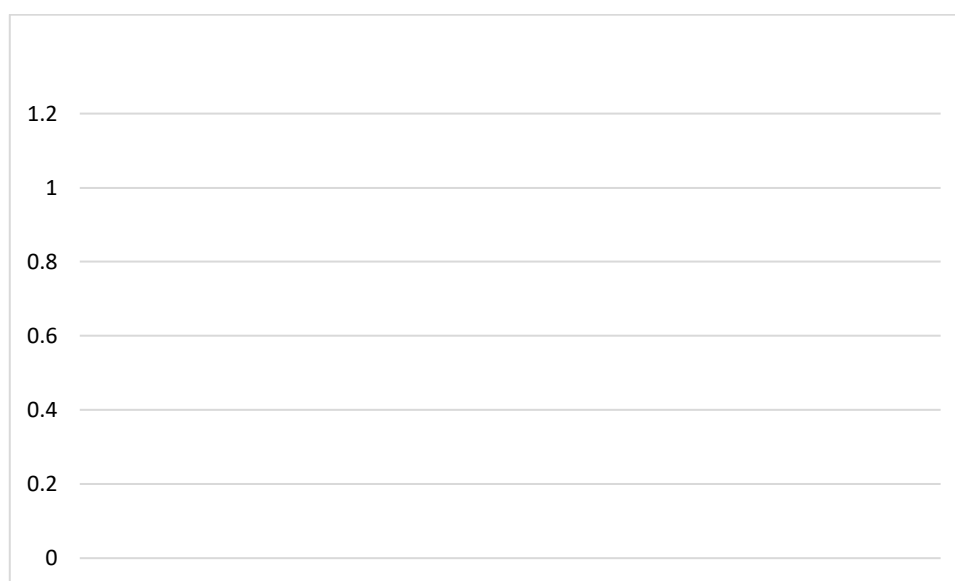
CUADRO N° 34

¿Se realiza seguimiento a los controles determinados?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 2          | 8.33          |
| 2 Casi nunca   | 2          | 8.33          |
| 3 A veces      | 14         | 58.33         |
| 4 casi siempre | 3          | 12.50         |
| 5 Siempre      | 3          | 12.50         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

GRAFICO N° 34



FUENTE: CUADRO N° 34

INTERPRETACION: En el cuadro N° 34y grafico N° 34, se puede apreciar que el 58.33 % considera que a veces se realiza seguimiento a los controles determinados, el 12.5 % considera que casi siempre y el 12.5 siempre, mientras que un 8.33% considera que casi nunca y el 8.33 % considera que nunca se realiza.

CUADRO N° 35

¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 3          | 12.50         |
| 2 Casi nunca   | 1          | 4.17          |
| 3 A veces      | 2          | 8.33          |
| 4 casi siempre | 13         | 54.17         |
| 5 Siempre      | 5          | 20.83         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

GRAFICO N° 35



FUENTE: CUADRO N° 35

INTERPRETACION: En el cuadro N° 35 y grafico N° 35, se puede apreciar que el 54.17 % considera que casi siempre se supervisa el trato a los usuarios del servicio, el 20.83 % considera que siempre, mientras que un 8.33 % consideran que a veces, el 4.17 % considera que casi nunca y el 12.5 % considera que nunca se supervisa.

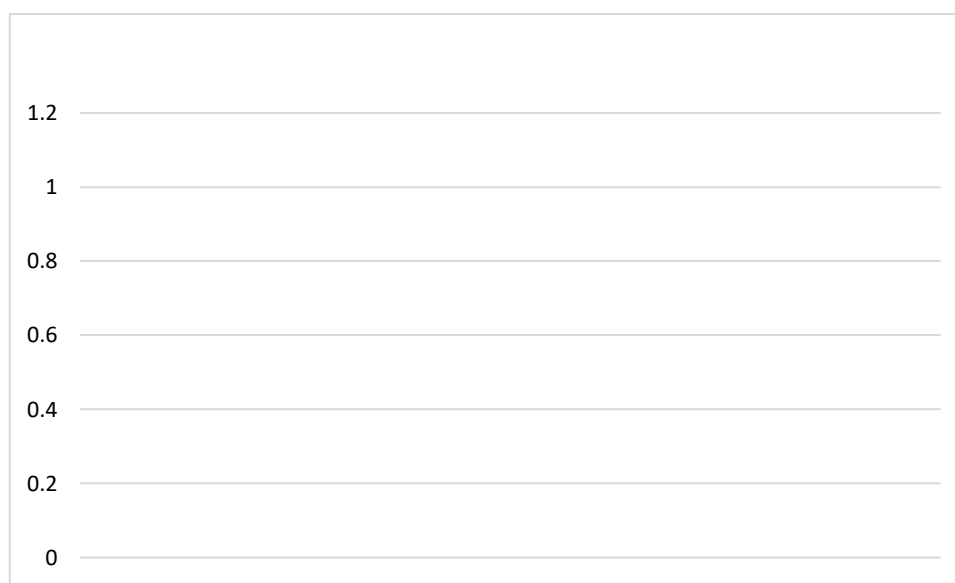
CUADRO N° 36

¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que el personal administrativo se encuentre en su área de trabajo y en óptimas condiciones para atención al usuario?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 2          | 8.33          |
| 2 Casi nunca   | 2          | 8.33          |
| 3 A veces      | 8          | 33.33         |
| 4 casi siempre | 8          | 33.33         |
| 5 Siempre      | 4          | 16.67         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

GRAFICO N° 36



FUENTE: CUADRO N° 36

INTERPRETACION: En el cuadro N° 36 y grafico N° 36, se puede apreciar que el 33.33 % considera que la empresa casi siempre realiza supervisiones rutinarias para verificar que el personal administrativo se encuentre en su área de trabajo y en óptimas condiciones para atención al usuario, el 16.67 % considera que siempre, mientras que el 33.33 % consideran que a veces, mientras que el 8.33 % considera que casi nunca y el 8.33 % considera que nunca se realiza supervisión.

### CUADRO N° 37

Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del Centro médico?

|                | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|----------------|------------|---------------|
| 1 Nunca        | 0          | 0.00          |
| 2 Casi nunca   | 0          | 0.00          |
| 3 A veces      | 5          | 20.83         |
| 4 casi siempre | 10         | 41.67         |
| 5 Siempre      | 9          | 37.50         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>24</b>  | <b>100.00</b> |

FUENTE: Encuesta aplicada a los gerentes o administrador de MYPES de rubro servicios médicos de Juliaca 2021

### GRAFICO N° 37



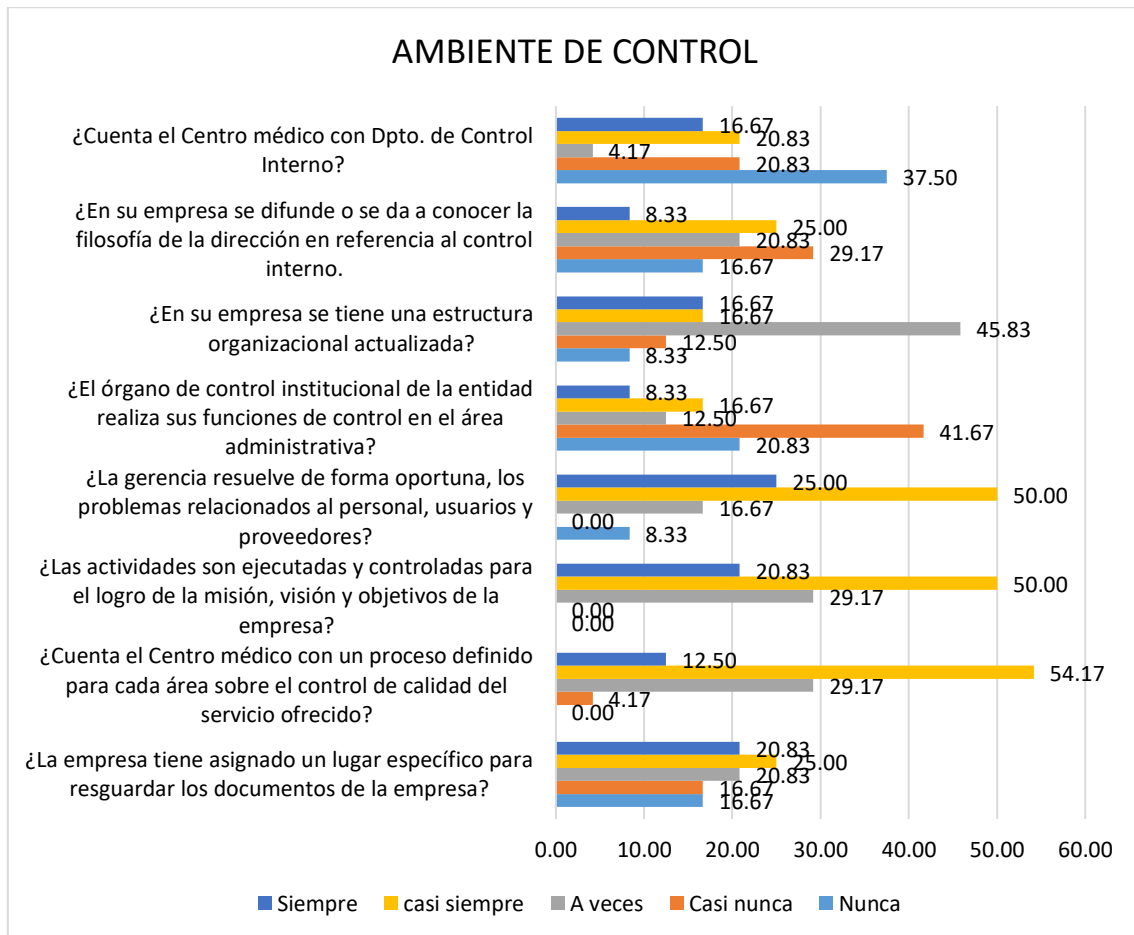
FUENTE: CUADRO N° 37

INTERPRETACION: En el cuadro N° 37 y grafico N° 37, se puede apreciar que el 41.67 % considera que casi siempre se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del Centro médico, el 37.5 % considera que siempre, mientras que un 20.83 % considera que a veces se hace el compromiso.

## 4.2. ANALISIS DE RESULTADOS

OBJETIVO ESPECIFICO 1: DESCRIBIR EL AMBIENTE DE CONTROL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LAS MYPES DEL RUBRO SERVICIOS MÉDICOS DE LA CIUDAD DE JULIACA 2021

GRAFICO N° 38

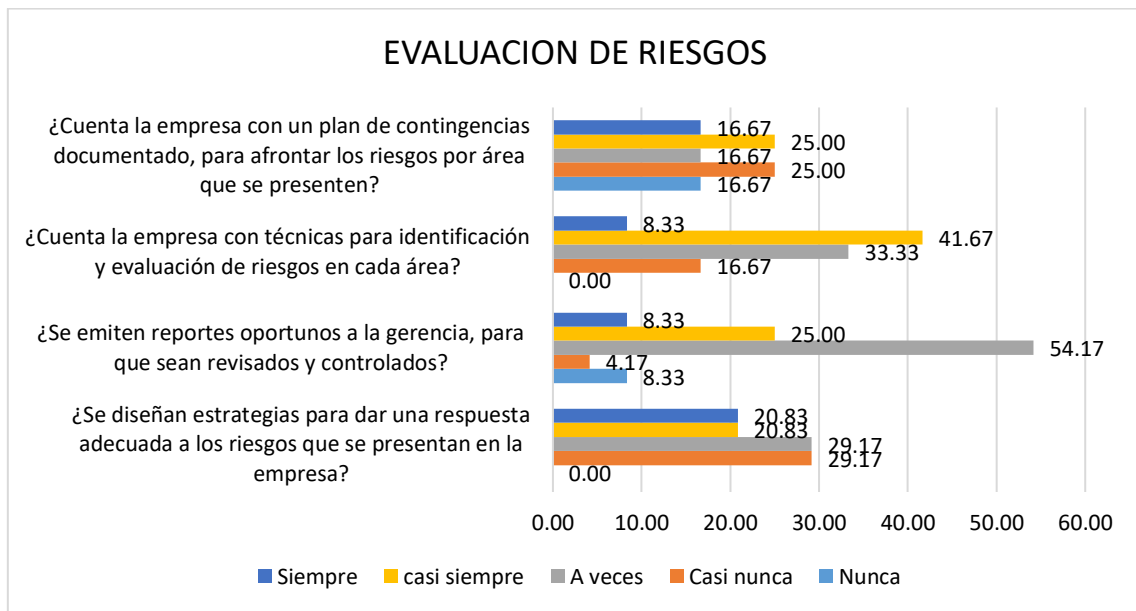


Los datos que se presentan en el grafico N° 38, obtenidas del cuestionario de las preguntas 1 al 8 permite conocer que el 50 más el 25 % que los problemas se resuelven casi siempre y siempre oportunamente, el 50 más el 20.83 % manifestó que las actividades desarrolladas casi siempre y siempre corresponden al logro de misión y visión, y el 54.17 más el 12.5 % manifestaron que casi siempre y siempre tienen un proceso para cada área d control.

El 45.83 manifestaron que a veces tienen una estructura organizacional actualizada. Por otro lado, el 37.5 más el 20.83 % consideran que nunca y casi nunca cuentan con un departamento de control interno; el 29.17 más el 16.67 % consideran que casi nunca y nunca se comparte la filosofía de la dirección; el 41.67 más el 20.83 % consideran que casi nunca y nunca se realiza control interno en el área administrativa; el 25 más el 20.83 % manifestaron no tener un lugar para resguardar los documentos de la empresa.

**OBJETIVO ESPECIFICO 2: DESCRIBIR LA EVALUACIÓN DE RIESGOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LAS MYPES DEL RUBRO SERVICIOS MÉDICOS DE LA CIUDAD DE JULIACA 2021**

**GRAFICO N° 39**



Los datos que se presentan en el grafico N° 39, permite apreciar que el 41.67 % más el 8.33 % manifestaron que cuentan con técnicas para identificar los riesgos en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios médicos de la ciudad de Juliaca

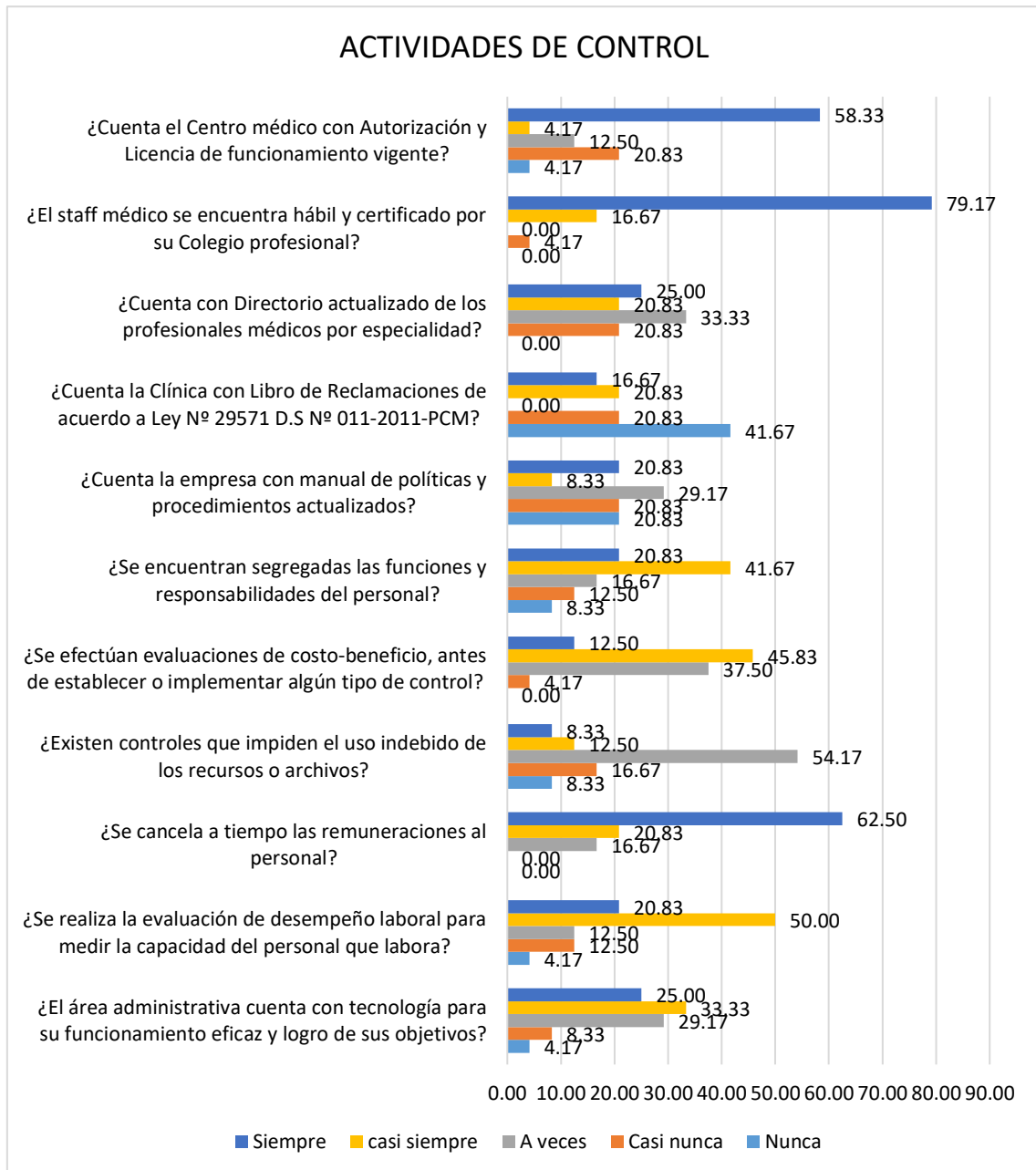
El 25 más el 16.67 % casi siempre y siempre cuentan con un plan de contingencia, el mismo porcentaje opinaron que casi nunca y nunca y el 54.17 % consideran que a veces



se emiten reportes oportunos hacia la gerencia, y el 29.17 manifestaron que a veces se diseñan estrategias adecuadas para enfrentar los riesgos.

**OBJETIVO ESPECIFICO 3: DESCRIBIR LA ACTIVIDAD DE CONTROL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LAS MYPES DEL RUBRO SERVICIOS MÉDICOS DE LA CIUDAD DE JULIACA 2021**

**GRAFICO N° 40**



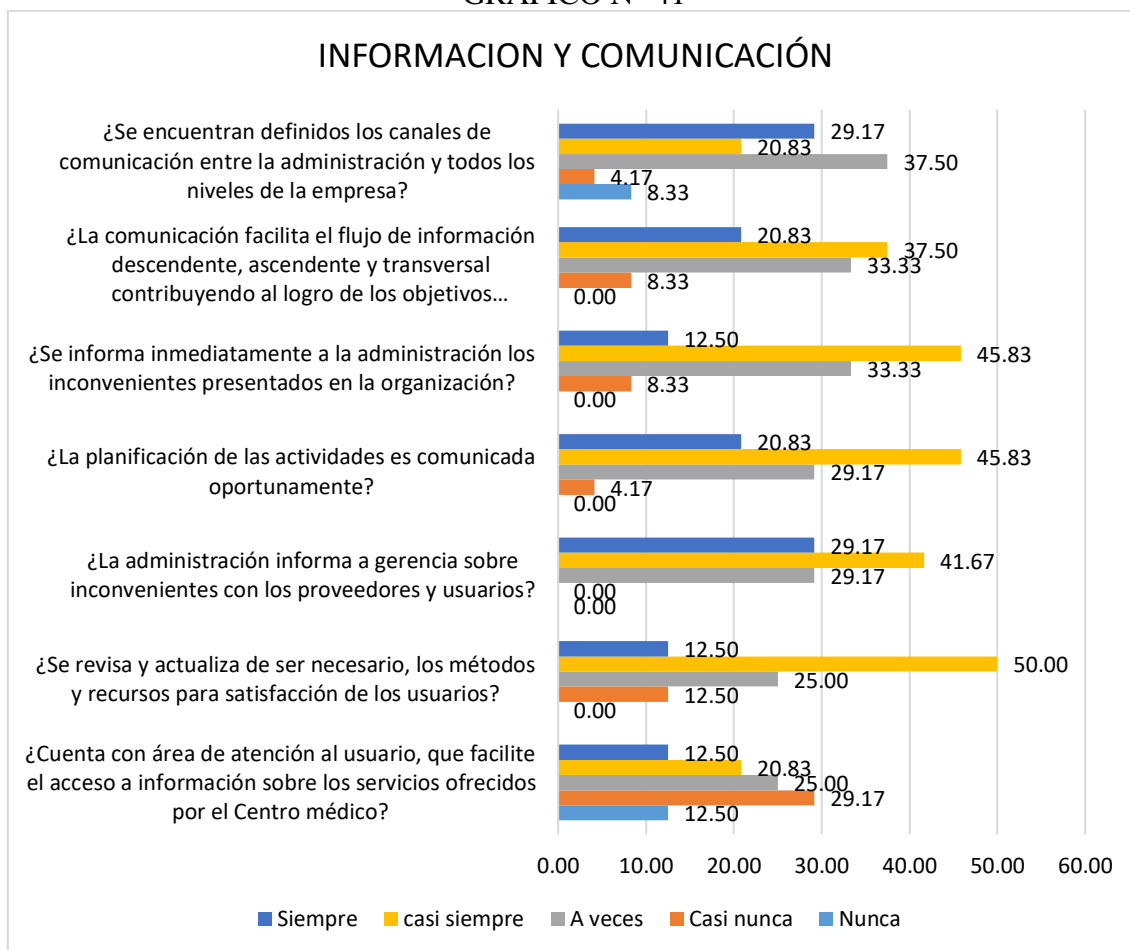
Los datos que se presentan en el gráfico N° 40, obtenidas de las preguntas 13 al 23 del cuestionario, evidencia que el 58.33 % cuenta con su autorización vigente, el 79.17 % cuenta con personal certificado y habilitado, el 41.17 más el 20.83 % casi siempre y siempre tienen las funciones de control segregadas, el 45.83 más el 12.50 % manifestaron que hace evaluaciones costo beneficio, el 62.5 más el 20.83 % consideraron que siempre y casi siempre se paga oportunamente al personal, el 50 más el 20.83 % manifestaron que casi siempre y siempre se realizan la evaluación de desempeño,

El 33.3 más el 25 % manifestaron que casi siempre y siempre cuentan con tecnología para funcionamiento del control interno y el 29.17 % consideran que a veces, el 33.33 % manifestaron que a veces cuentan con el directorio actualizado y el 25% manifestaron que siempre; el 29.17 % considera que a veces tienen el manual de políticas actualizado; y el 54.17 % manifestaron que a veces existe control para el uso indebido de recursos.

El 41.67 % manifestaron que no cuentan con el libro de reclamaciones.

#### **OBJETIVO ESPECIFICO 4: DESCRIBIR LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LAS MYPES DEL RUBRO SERVICIOS MÉDICOS DE LA CIUDAD DE JULIACA 2021**

GRAFICO N° 41



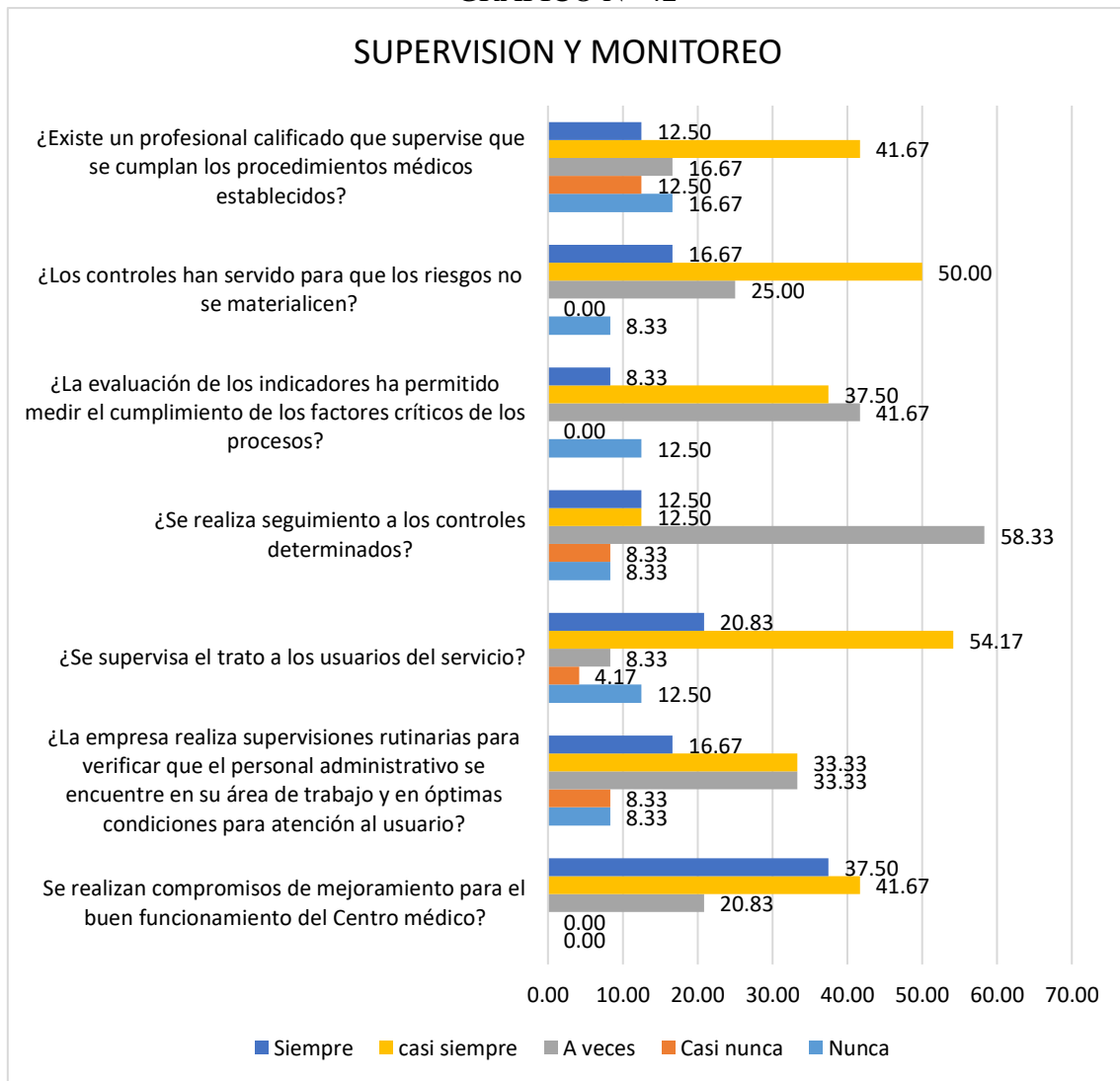
Los datos que se presentan en el grafico N° 41, obtenidos de la pregunta 24 al 30 podemos decir que 37.5 mas el 20.83 % consideran que casi siempre y siempre la comunicación facilita el flujo de información; el 45.83 mas el 12.50 % manifestaron que casi siempre y siempre que los inconvenientes se informan de inmediato; el 45.83 más el 20.83 manifiestan que la planificación es comunicada oportunamente; el 41.67 más el 29.17 % considero que casi siempre y siempre se informa inconvenientes con proveedores y usuarios.

El 37.50 % considera que solo a veces están definidos los canales de comunicación entre la administración y todos los niveles de la empresa.

El 29.17 más el 12.50 % respondieron que casi nunca y nunca se cuenta con área de atención al usuario para facilitar la información de los servicios ofrecidos.

OBJETIVO ESPECIFICO 5: DESCRIBIR LA SUPERVISIÓN Y MONITOREO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LAS MYPES DEL RUBRO SERVICIOS MÉDICOS DE LA CIUDAD DE JULIACA 2021

GRAFICO N° 42

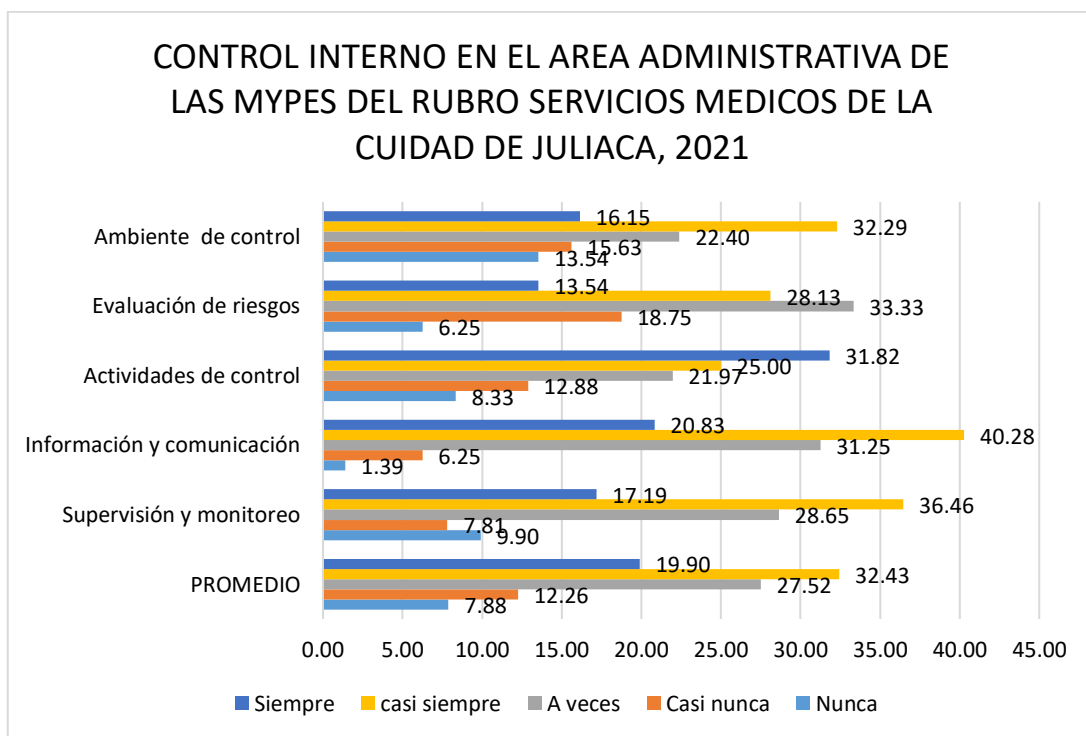


Cabe señalar que la información encontrada en el grafico N° 42, obtenida de las preguntas 31 al 37 del cuestionado podemos decir que el 41.67 más el 12.5 % respondió que casi siempre y siempre cuentan con un profesional que supervise los procedimientos; el 50 más el 16.67 % respondieron que los controles han servido para evitar que los riesgos se materialicen; el 54.17 más el 20.83 % respondió que casi siempre y siempre se supervisa

el trato al usuario, y el 41.67 más el 37.5 % respondió que casi siempre y siempre se realizan los compromisos de mejora.

El 41.67 % respondió que la evaluación de indicadores a veces ha permitido medir el cumplimiento de factores críticos; el 58.33 % respondió que a veces se realiza el seguimiento a los controles determinados; y el 33.33 % responde que a veces se realiza la permanencia del personal administrativo.

GRAFICO N° 43



Los datos que se presentan en el gráfico N° 43, permite conocer la situación del control interno en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios médicos de la ciudad de Juliaca; obtenido del promedio de respuestas de las 37 preguntas del cuestionario; en promedio el 32.43 % considera que casi siempre y el 19.9 siempre, mientras que el 27.52 % considera que solo a veces, por otro lado, el 12.26 % considera que casi nunca, y el 7.88 % nunca.

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

#### **PARA EL OBJETIVO GENERAL:**

El control interno en el área administrativos incide favorablemente en la gestión de los centros médicos, pues al aplicar el Control Interno en esta área, permite que los directivos conozcan cuales son las áreas críticas para tomar acciones correctivas y disminuir futuros riesgos. Según los resultados del presente estudio podemos concluir que los directivos de las MYPES del rubro servicios médicos buscan la manera de controlar mejor su empresa, y afrontar la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiante de los clientes y más aún durante estas etapas de crisis sanitaria por ello implementan el controles interno con el fin de detectar riesgos o amenazas, sin embargo no tienen la capacidad suficiente para realizarlo por cuanto no está instituida su área o departamento de control interno, por lo que el control interno en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios médicos de la ciudad de Juliaca se está realizando de una manera regular, es decir; los métodos, procedimientos, políticas y decisiones relacionadas con el control interno faltan aún mejorar para ser óptimo.

#### **PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO 1:**

Respecto al ambiente de control de los resultados podemos concluir que hay falencias en el ambiente de control del área administrativa de las MYPES del rubro servicios médicos de la ciudad de Juliaca. Porque si bien la mayoría de directivos consultadas desarrollan las actividades orientadas al logro de su misión y visión, y que estas son resueltas oportunamente, sin embargo, falta construir una estructura organizacional actualizada; Sin embargo, no cuentan con un área de control establecida, por lo que no se comparte la filosofía de la dirección, y no se resguarda la documentación de las actividades de control interno.

#### PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO 2:

Respecto a la evaluación de riesgos en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios médicos de la ciudad de Juliaca No cabe duda que lo observado en la parte estadística deja en claro que la mayoría de los encuestados, señalan que en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios médicos de la ciudad de Juliaca tienen falencias al evaluar los riesgos existentes y también no permiten minimizarlos, cuyas acciones solo a veces se implementan para subsanar las deficiencias que generalmente se dan en el manejo administrativo. Las técnicas para identificar los riesgos no son las ideales, así como su plan de contingencia y sus estrategias, mientras que los reportes hacia la gerencia no son muy oportunos.

#### PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO 3:

Respecto a las actividades de control en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios médicos de la ciudad de Juliaca los resultados nos llevan a concluir que los encuestados consideran que se desarrollan las actividades de control para el cumplimiento de las actividades de control;

Los centros médicos cuentan su autorización vigente, cuenta con personal profesional habilitado, tienen las funciones de control interno segregadas, realizan las evaluaciones costo beneficio, pagan oportunamente al personal, y realizan la evaluación de desempeño; mientras que les falta implementar con tecnología para funcionamiento del control interno también falta actualizar el manual de políticas actualizado, y más de la mitad de centros médicos no cuentan con su libro de reclamaciones.

#### PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO 4:

Respecto a la información y comunicación en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios médicos de la ciudad de Juliaca es evidente que los resultados encontrados

en la encuesta nos indican que la comunicación se da de una manera regular, sin embargo, información debe ser más inmediata.

Los resultados de la encuesta aplicada nos indican que la comunicación ayuda en facilitar el flujo de información; sin embargo, los inconvenientes no siempre se informan de inmediato; además que la planificación no es comunicada oportunamente; falta ser más oportunos al informar inconvenientes con proveedores y usuarios asimismo implementar un área de atención al usuario para facilitar la información de los servicios ofrecidos.

#### PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO 5:

Respecto a la supervisión y monitoreo podemos decir que en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios médicos de la ciudad de Juliaca se supervisa y monitorea las acciones de control interno, lo cual se constituye en una fortaleza incidiendo favorablemente en la gestión, toda vez que estas medidas ayudaran a corregir problemas, deficiencias.

Los directivos de centro médico son los encargados de monitorear y verificar que el personal administrativo y clínico cumplan de manera adecuada con sus funciones o procedimientos buscando siempre lograr la satisfacción del cliente en la atención brindada, esos controles han servido para evitar que los riesgos se materialicen y se realizan los compromisos de mejora, falta establecer los indicadores de evaluación y seguimiento a controles determinados.



## **5.2. RECOMENDACIONES**

**PARA EL OBJETIVO GENERAL:** Se recomienda a directivos de los centros médicos de la ciudad de Juliaca a implementarse mediante los programas de capacitaciones, sobre los conocimientos de gestión de organizaciones competitivas, específicamente en la línea de centro médico, que repercutirá en la mejora de la administración en bienestar de sus usuarios, los gerentes deben asegurarse de las disponibilidades de recursos primarios para su implementación.

**PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO 1:** Para mejorar el ambiente de control se recomienda a directivos de los centros médicos de la ciudad de Juliaca la implementación de su departamento o área de Control Interno, mantener y actualizar su estructura orgánica, implementar software, asimismo realizar charlas y reuniones semanales con sus trabajadores para que incrementen el ambiente de control en la gestión administrativa de la entidad.

**PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO 2:** Se recomienda a directivos de los centros médicos de la ciudad de Juliaca implementar políticas que regulen la evaluación de los riesgos presentados estos deben registrarse en el estatuto de la empresa, y permitirán facilitar la evaluación de riesgos sobre el área administrativa y a realizar capacitación para tener mayor información y conocimiento de los enfoques de la evaluación de riesgos.

**PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO 3:** Se recomienda a directivos de los centros médicos de la ciudad de Juliaca a fortalecer las actividades de control en su empresa, con la finalidad de lograr los objetivos gerenciales propuestos. Se recomienda implementar procedimientos de control en la documentación elaborada que permitan que las actividades de control sean más claras y concisas para una mejor gestión administrativa, contar con un área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por el centro médico.

PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO 4: Se recomienda a directivos de los centros médicos de la ciudad de Juliaca a implementar estrategias de información y comunicación en forma permanente y obligatoria que posteriormente influirá en la buena administración de la empresa.

PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO 5: Se recomienda a directivos de los centros médicos de la ciudad de Juliaca a realizar capacitaciones al área administrativa en los temas de supervisión y monitoreo en forma permanente sin causar malestar con los trabajadores y que tenga resultados a corto y mediano plazo.

## **VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

- Amada (2011) Procedimiento De Control Interno Para Implementar El perfeccionamiento Empresarial En La Empresa De Comercio Y Gastronomía En El Municipio Amancio. Tomado de: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/1010/index.htm>
- Cabrera (2017) Tesis titulada: Propuesta De Un Sistema De Control Interno Para Mejorar La Eficiencia Y Gestión De Las Existencias En El Hospital Regional de La PNP chichlayo En El Periodo Del 2016. Chiclayo. Perú.
- Carretero V. (2017) Tesis titulada: El control interno y la administración financiera para optimizar los procesos del área de tesorería del hospital nacional Sergio e. Bernales – 2017. Lima. Perú
- Carrizales (2014). Tesis titulada: Análisis a los sistemas de Control de Gestión en las Instituciones Prestadoras de Salud IPS un caso práctico. Bogotá. Colombia
- Catacora F. (2012) Sistemas y procedimientos contables, Primera edición, Editorial McGraw Hill, Venezuela.
- Centeno D. y Paucar E. (2015) Tesis titulada: control interno y su incidencia en la optimización de los recursos en la ejecución de gastos de los gobiernos locales de la provincia de Huancavelica. Huancayo. Perú
- Chávez (2015). Tesis titulada: Control Interno y su incidencia en la gestión administrativa del Patronato Municipal del Cantón la Maná. Quevedo. Ecuador
- Chiavenato I. (2004) Introducción a la Teoría General de la Administración, Séptima Edición, McGraw-Hill/ Interamericana. Mexico

- Cordova (2015) Tesis titulada: Caracterización del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú. Caso: Clínica Miraflores SAC - Piura, 2015.  
Piura. Perú
- Contraloría General de la República CGR (2015) -  
<http://www.contraloria.gob.pe/wps/portal/portalcgrnew/siteweb/contraloria/controlinten>  
o
- Domínguez G. T. (2015) Manual de metodología de investigación científica MIMI, (utex)  
Trujillo, Perú.
- Fernández G. (2014) Tesis titulada: El control interno y su influencia en la gestión de las instituciones públicas del Perú: caso hospital la caleta Chimbote, 2014.  
Chimbote. Perú
- Fortuny (2009) La Gestión de la Excelencia en los Centros Sanitarios. Editorial Pfizer.  
Madrid. España.
- García G. (2009) Perfeccionamiento del Sistema de Control Interno en Contribuciones a la Economía, abril 2009 en <http://www.eumed.net/ce/2009a/>
- Gestiopolis (2010) Control interno una responsabilidad de todos los integrantes. Tomado de <http://www.gestopolis.com.htm>, diciembre 2010.
- Guía para la categorización de establecimientos de salud del Sector Salud. Hecho el depósito legal N° 2005-2844. Ministerio de Salud / Perú 2005.
- Hemeryth y Sánchez (2013), Tesis: Implementación de un Sistema de Control Interno
- Hernandez S (2014). Metodología de la investigación Sexta Edición. Mexico D.F. -  
Mexico
- Karatsu, J. (2003). La sabiduría japonesa – gestión 2000 - 1992. Editorial Fondo de Cultura Económica. México. México.

- Maquera (2016) Tesis titulada: Percepción de la Situación del Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave 2016. Puno. Perú.
- Marco de Control Interno Integrado - COSO (2013) tomado de [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa\\_Asociada/coso\\_2013resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013resumen-ejecutivo.pdf)
- Meca (2015) Tesis titulada: Caracterización del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú caso: Clínica internacional SA. Piura, 2015. Piura. Perú
- Mendoza (2018) El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Revista científica de dominio de Ciencias. Tomado de: <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Melendez T. J. (2016) Control interno. (Utex) Ancash Peru.
- Miranda (2018) Tesis titulada: Costeo estándar: desarrollo de un modelo de aplicación a la industria de clínicas privadas Modelo aplicado a Clínica Bupa Reñaca. Valparaiso. Chile.
- Moreti (2016) Tesis titulada: Diseño de un sistema de control de gestión para la empresa Diagno Image. Santiago. Chile
- Moreto L (2016) Tesis titulada: El control interno y su influencia en la gestión administrativa de la unidad ejecutora 404 – salud Utcubamba 2015. Pimentel. Perú
- Ñaupas H. (2013), Metodología de la Investigación Científica y Elaboración de Tesis.
- Paz (2009). Tesis titulada: El Control Interno de Gestión de las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana. Lima. Perú.
- Plan Operativo Institucional 2021 Red de Salud San Román

- Portillo Y. (2019) Tesis titulada: Control interno y la gestión administrativa en la oficina de administración de la Red de Salud San Román – Juliaca, 2019. Juliaca. Perú
- Paz (2009) Tesis titulada: El Control Interno de Gestión de las Clínicas Privadas de Lima. Lima. Perú.
- Pinillos (2014) Tesis titulada: Diseño e implementación de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la clínica santa clara s.a. del distrito Trujillo - año 2013. Trujillo. Perú.
- Resolución Ministerial -076-2014-MINSA: Guía Técnica Para La Categorización De Establecimientos Del Sector Salud
- Resolución Ministerial N° 546-2011-MINSA: Aprobar la NTS N°021-MINSAIDGSP-V.03 Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos del Sector Salud"
- Romero, J. (2012). Control interno y sus 5 componentes. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso>
- Rubio (2008) Introducción a la Gestión Empresarial. Edit. Instituto Europeo De Gestión Empresarial. Madrid. España.
- Santa Cruz (2014) El control interno basado en el modelo COSO, Revista de investigación de Contabilidad. UPeU. Lima. Perú.
- SUNAT (2019) <https://orientacion.sunat.gob.pe>
- Urrutia (2017) Tesis titulada: Sistema de control interno y su incidencia en la operatividad de los procesos de la empresa Clínica Contigo del Riñón Quevedo. período 2016-2017. Quevedo. Ecuador
- Van Horne (2010) Fundamentos de Fundamentos de Administración Financiera. Pearson Educación. México. México.

Vilca (2012) Tesis titulada: El Control Interno Y Su Impacto En La Gestión Financiera De Las Mypes De Servicios Turísticos En Lima Metropolitana. Lima. Perú.

Vilca (2016) Tesis titulada: Influencia del control interno en la gestión de las clínicas privadas de los distritos de Puno y Juliaca año 2016. Puno. Perú.

Vasquez (2019) Tesis titulada: El control interno y su incidencia en la gestión de servicios de salud en las clínicas privadas de Trujillo, 2017. Trujillo. Perú

Yarleque (2018) Tesis titulada: los Mecanismos De Control Interno Administrativo de las Clínicas Médicas en el Perú. Caso: Clínica Virgen María Auxiliadora SRL – Piura, 2018. Piura. Perú

## VII. ANEXOS

### ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES |  |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
|---------------------------|--|-------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|
| N°                        | Actividades  | 2020  |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
|                           |  | Abril |   |   |   | Mayo |   |   |   | Junio |   |   |   | Julio |   |   |   |
|                           |  | 1     | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 |
| 1                         | Elaboración del Proyecto   | ■     | ■ | ■ | ■ |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| 2                         | Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación               |       |   |   |   | ■    | ■ |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| 3                         | Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación             |       |   |   |   |      |   | ■ |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| 4                         | Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor |       |   |   |   |      |   | ■ |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| 5                         | Mejora del marco teórico   |       |   |   |   |      |   | ■ |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| 6                         | Redacción de la revisión de la literatura.                         |       |   |   |   |      |   |   | ■ |       |   |   |   |       |   |   |   |
| 7                         | Elaboración del consentimiento informado (*)                       |       |   |   |   |      |   |   |   | ■     |   |   |   |       |   |   |   |
| 8                         | Ejecución de la metodología  |       |   |   |   |      |   |   |   | ■     |   |   |   |       |   |   |   |
| 9                         | Resultados de la investigación                                     |       |   |   |   |      |   |   |   |       | ■ |   |   |       |   |   |   |
| 10                        | Conclusiones y recomendaciones                                     |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   | ■ |   |       |   |   |   |
| 11                        | Redacción del pre informe de Investigación.                        |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   | ■ |       |   |   |   |
| 12                        | Redacción del informe final  |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   | ■     |   |   |   |
| 13                        | Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación        |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |       | ■ |   |   |
| 14                        | Presentación de ponencia en eventos científicos                    |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   | ■ |   |
| 15                        | Redacción de artículo científico                                   |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   | ■ |



ANEXO 2: PRESUPUESTO

| <b>Presupuesto desembolsable</b>  |             |                   |                    |
|---|-------------|-------------------|--------------------|
| <b>Categoría</b>  | <b>Base</b> | <b>% o Número</b> | <b>Total (S/.)</b> |
| <b>Suministros (*)</b>  |             |                   |                    |
| · Impresiones   |             |                   |                    |
| · Fotocopias  |             |                   |                    |
| · Empastado   |             |                   |                    |
| · Papel bond A-4 (500 hojas)  |             |                   |                    |
| · Lapiceros   |             |                   |                    |
| <b>Servicios</b>  |             |                   |                    |
| · Uso de Turnitin   | 50.00       | 2                 | 100.00             |
| <b>Sub total</b>  |             |                   |                    |
| <b>Gastos de viaje</b>  |             |                   |                    |
| · Pasajes para recolectar   |             |                   |                    |
| <b>Sub total</b>  |             |                   |                    |
| <b>Total presupuesto</b>  |             |                   |                    |
| <b>Presupuesto no desembolsable</b>                                       |             |                   |                    |
| <b>Categoría</b>  | <b>Base</b> | <b>% ó Número</b> | <b>Total (S/.)</b> |
| <b>Servicios</b>  |             |                   |                    |
| · Uso de Internet (Laboratorio de   | 30.00       | 4                 | 120.00             |
| · Búsqueda de información en base de datos                                | 35.00       | 2                 | 70.00              |
| · Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC) | 40.00       | 4                 | 160.00             |
| · Publicación de artículo en repositorio                                  | 50.00       | 1                 | 50.00              |
| <b>Sub total</b>  |             |                   | 400.00             |
| <b>Recurso humano</b>   |             |                   |                    |
| · Asesoría personalizada (5 horas por semana)                             | 63.00       | 4                 | 252.00             |
| <b>Sub total</b>  |             |                   | 252.00             |
| <b>Total de presupuesto no Desembolsable</b>                              |             |                   | 652.00             |
| <b>Total (S/.)</b>  |             |                   |                    |

### ANEXO 3:

#### GUIA DE ENCUESTA Aplicada a gerente o administrador de Centro Medico

La presente encuesta, tiene por finalidad recoger información relevante relacionada con el tema: “CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA ADMINISTRATIVA DE LAS MYPES DEL RUBRO SERVICIOS MEDICOS DE LA CUIDAD DE JULIACA, 2021”. Sobre el particular, se le recuerda revisar detenidamente las preguntas que a continuación se acompaña y a continuación elegir la alternativa que considere correcta marcando para tal efecto con un aspa (X).

Esta encuesta es anónima y tiene como fin recoger datos con fines académicos, se agradece tu participación.

#### 1. INFORMACIÓN BASICA

Marque con una X el número que corresponda a su respuesta.

Datos del Encuestado:

Profesion: .....

Sexo: (1) Masculino (2) Femenino

Tiempo de funcionamiento del Centro medico:

(1) Menos de 1 año (2) De 1 a 2 años (3) De 2 a 4 años (4) Más de 4 años

#### 2. ENCUESTA

**Instrucciones:** Marque con una equis (x) en la casilla numerada según tu criterio.

**Escala:** (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

#### Variable: Control interno

|   | AMBIENTE DE CONTROL   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿Cuenta el Centro médico con Dpto. de Control Interno?  |   |   |   |   |   |
| 2 | ¿En su empresa se difunde o se da a conocer la filosofía de la dirección en referencia al control interno.    |   |   |   |   |   |
| 3 | ¿En su empresa se tiene una estructura organizacional actualizada?  |   |   |   |   |   |
| 4 | ¿El órgano de control institucional de la entidad realiza sus funciones de control en el área administrativa? |   |   |   |   |   |

|    |  |   |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 5  | ¿La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores?   |   |   |   |   |   |
| 6  | ¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa?                                      |   |   |   |   |   |
| 7  | ¿Cuenta el Centro médico con un proceso definido para cada área sobre el control de calidad del servicio ofrecido?                               |   |   |   |   |   |
| 8  | ¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?   |   |   |   |   |   |
|    | <b>EVALUACION DE RIESGOS</b>   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9  | ¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias documentado, para afrontar los riesgos por área que se presenten?                                |   |   |   |   |   |
| 10 | ¿Cuenta la empresa con técnicas para identificación y evaluación de riesgos en cada área?  |   |   |   |   |   |
| 11 | ¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?  |   |   |   |   |   |
| 12 | ¿Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en la empresa?  |   |   |   |   |   |
|    | <b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | ¿Cuenta el Centro médico con Autorización y Licencia de funcionamiento vigente?  |   |   |   |   |   |
| 15 | ¿El staff médico se encuentra hábil y certificado por su Colegio profesional?  |   |   |   |   |   |
| 14 | ¿Cuenta con Directorio actualizado de los profesionales médicos por especialidad?  |   |   |   |   |   |
| 16 | ¿Cuenta la Clínica con Libro de Reclamaciones de acuerdo a Ley?  |   |   |   |   |   |
| 17 | ¿Cuenta la empresa con manual de políticas y procedimientos actualizados?  |   |   |   |   |   |
| 18 | ¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?  |   |   |   |   |   |
| 19 | ¿Se efectúan evaluaciones de costo-beneficio, antes de establecer o implementar algún tipo de control?   |   |   |   |   |   |
| 20 | ¿Existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos?   |   |   |   |   |   |
| 21 | ¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?   |   |   |   |   |   |
| 22 | ¿Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que labora?  |   |   |   |   |   |
| 23 | ¿El área administrativa cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?  |   |   |   |   |   |
|    | <b>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24 | ¿Se encuentran definidos los canales de comunicación entre la administración y todos los niveles de la empresa?                                  |   |   |   |   |   |
| 25 | ¿La comunicación facilita el flujo de información descendente, ascendente y transversal contribuyendo al logro de los objetivos institucionales? |   |   |   |   |   |
| 26 | ¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?  |   |   |   |   |   |
| 27 | ¿La planificación de las actividades es comunicada oportunamente?  |   |   |   |   |   |
| 28 | ¿La administración informa a gerencia sobre inconvenientes con los proveedores y usuarios?   |   |   |   |   |   |

|    |  |   |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 29 | ¿Se revisa y actualiza de ser necesario, los métodos y recursos para satisfacción de los usuarios?   |   |   |   |   |   |
| 30 | ¿Cuenta con área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por el Centro médico?  |   |   |   |   |   |
|    | <b>SUPERVISION Y MONITOREO</b>   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31 | ¿Existe un profesional calificado que supervise que se cumplan los procedimientos médicos establecidos?  |   |   |   |   |   |
| 32 | ¿Los controles han servido para que los riesgos no se materialicen?  |   |   |   |   |   |
| 33 | ¿La evaluación de los indicadores ha permitido medir el cumplimiento de los factores críticos de los procesos?   |   |   |   |   |   |
| 34 | ¿Se realiza seguimiento a los controles determinados?  |   |   |   |   |   |
| 35 | ¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?  |   |   |   |   |   |
| 36 | ¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que el personal administrativo se encuentre en su área de trabajo y en óptimas condiciones para atención al usuario? |   |   |   |   |   |
| 37 | Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del Centro médico?   |   |   |   |   |   |

## ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula "CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA ADMINISTRATIVA DE LAS MYPES DEL RUBRO SERVICIOS MEDICOS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2021". y es dirigido por JOSE LUIS MANDINO Y MAMANI, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es describir el control interno en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios Médicos de la ciudad de Juliaca 2021

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 40 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

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

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

Nombre: Augusto Aduriz Mamani

Fecha: 15-06-2021

Correo electrónico: adurizaugusto@gmail.com

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma manuscrita]

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

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

La presente investigación se titula "CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA ADMINISTRATIVA DE LAS MYPES DEL RUBRO SERVICIOS MEDICOS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2021". y es dirigido por JOSE LUIS MANDINO Y MAMANI, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es describir el control interno en el área administrativa de las MYPES del rubro servicios Médicos de la ciudad de Juliaca 2021

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 40 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

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

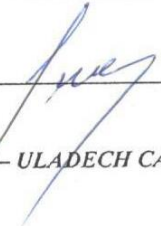
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Hector Mendoza Mamani

Fecha: 14-06-2021

Correo electrónico: hmendoza@traumatologia@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

**COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA**