

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

Estrategias de control interno para mejorar la rentabilidad de la Clínica
ProSalud E.I.R.L., Chota, 2020.

Para Optar el Título Profesional de
CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Bach. Acuña Díaz Deysi Analí

Asesor:

MG. GP. C.P.C. Idrogo Gálvez Milord

Una firma manuscrita en tinta azul, que parece ser la del asesor, ubicada a la derecha del texto principal.

Mg. C.P.C. Milord Idrogo Gálvez
Asesor

CHOTA – PERÚ

2021



COPYRIGHT © 2021 by

DEYSI ANALÍ ACUÑA DÍAZ

Todos los derechos reservados



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS APROBADA

Estrategias de control interno para mejorar la rentabilidad de la Clínica
ProSalud E.I.R.L., Chota, 2020.

Para optar el Título Profesional de
CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Bach. Deysi Analí Acuña Díaz

Comité Científico

MG. GP. C.P.C. Idrogo Gálvez Milord
Asesor

Mg. CPC. Juan Fernando Vallejos Díaz
Presidente

Mg. CPC. Jhonny Biler Benavides Gálvez
Secretario

Mg. CPC. Wilder Omar Vargas Campos
Vocal

Chota – Perú
2021



Acta de sustentación de tesis, debe estar escaneada en formato jpg e insertarla en toda la hoja.



DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres, Sofía y Segundo, quienes, con su ejemplo, amor y consejos, me guiaron siempre por el camino correcto y a no temer las adversidades para llegar a cumplir otro sueño más.

A mis hermanos Yovana y Elides, quienes me apoyaron y alentaron a continuar en todo momento, siempre ustedes en mi corazón.

Deysi Analí Acuña Díaz



AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios, por cuidarme y permitirme continuar con salud y empeño, y por darme fuerza en los momentos difíciles.

También quiero agradecer a mi asesor, Mg. GP. C.P.C. Milord Idrogo Gálvez, quien, con sus conocimientos y paciencia, me guio en cada una de las etapas para el desarrollo de esta tesis.

Por último, quiero agradecer a las personas, quienes me han apoyado generosamente a través de sus consejos, de manera moral y facilitándome información necesaria en el desarrollo de la presente investigación.

Gracias infinitas a todos.

Deysi Analí Acuña Díaz



ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|----|
| DEDICATORIA | 5 |
| AGRADECIMIENTO | 6 |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | 7 |
| RESUMEN..... | 14 |
| ABSTRACT | 15 |
| CAPÍTULO I..... | 16 |
| INTRODUCCIÓN..... | 16 |
| 1.1. Planteamiento del problema..... | 16 |
| 1.2. Formulación del problema | 17 |
| 1.2.1. Pregunta general | 17 |
| 1.2.2. Preguntas específicas..... | 17 |
| 1.3. Objetivos | 18 |
| 1.3.1. Objetivo general | 18 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 18 |
| 1.4. Justificación | 18 |
| 1.5. Limitaciones..... | 19 |
| CAPÍTULO II..... | 20 |
| MARCO TEÓRICO | 20 |
| 2.1. Antecedentes del problema..... | 20 |
| 2.2. Bases teóricas científicas..... | 25 |
| 2.3. Definición de términos básicos | 33 |
| CAPÍTULO III..... | 35 |
| PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y LAS VARIABLES | 35 |
| 3.1. Hipótesis..... | 35 |
| 3.2. Variables | 35 |
| 3.3. Operacionalización de variables | 35 |
| CAPÍTULO IV | 37 |
| MARCO METODOLÓGICO..... | 37 |
| 4.1. Localización | 37 |
| 4.2. Diseño de investigación..... | 37 |
| 4.3. Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación | 38 |
| 4.3.1. Población..... | 38 |
| 4.3.2. Muestra | 38 |



| | | |
|--------------------------------------|--|-----|
| 4.3.3. | Muestreo..... | 38 |
| 4.3.4. | Unidad de análisis..... | 38 |
| 4.3.5. | Unidad de observación..... | 38 |
| 4.4. | Recursos humanos, equipos, materiales y/o insumos..... | 38 |
| 4.4.1. | Recursos humanos..... | 38 |
| 4.4.2. | Equipos..... | 39 |
| 4.4.3. | Materiales..... | 39 |
| 4.4.4. | Insumos..... | 39 |
| 4.5. | Descripción de la metodología..... | 39 |
| 4.6. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 39 |
| 4.6.1. | Técnicas de recolección de datos..... | 39 |
| 4.6.2. | Instrumentos de recolección de datos..... | 40 |
| 4.7. | Procesamiento y análisis de datos..... | 41 |
| 4.8. | Matriz de consistencias..... | 41 |
| 4.9. | Aspectos éticos y rigor científico..... | 44 |
| CAPÍTULO V..... | | 45 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | | 45 |
| 5.1. | Presentación de resultados..... | 45 |
| 5.1.1. | Objetivo Específico N° 01..... | 45 |
| 5.1.2. | Objetivo Específico N° 02..... | 59 |
| 5.2. | Análisis, interpretación y discusión de resultados..... | 67 |
| CAPÍTULO VI..... | | 75 |
| 6.1. | Formulación de la propuesta para la solución del problema..... | 75 |
| 6.2. | Costos de implementación de la propuesta..... | 86 |
| CONCLUSIONES..... | | 87 |
| RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS..... | | 89 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | | 90 |
| ANEXOS..... | | 94 |
| APÉNDICE..... | | 105 |



INDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----|
| Tabla 1. Operacionalización de variables..... | 36 |
| Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos | 40 |
| Tabla 3. Confiabilidad del Instrumento..... | 40 |
| Tabla 4. Matriz de consistencias | 42 |
| Tabla 5. Análisis Vertical Balance General Clínica ProSalud 2019 -2020..... | 63 |
| Tabla 6. Análisis Horizontal Balance General Clínica ProSalud 2019 -2020..... | 64 |
| Tabla 7. Análisis Vertical Estado de Resultados Clínica ProSalud 2019 -2020 | 65 |
| Tabla 8. Análisis Horizontal Estado de Resultados Clínica ProSalud 2019 -2020 | 66 |
| Tabla 9. Ratios financieras | 85 |
| Tabla 10. Presupuesto de Implantación de Propuesta | 86 |
| Tabla 11. Políticas administrativas que guían el desarrollo de actividades en la Clínica ProSalud E.I.R.L..... | 105 |
| Tabla 12. Manuales de organización y estructura organizativa de la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 105 |
| Tabla 13. Evaluación periódica del desempeño de los colaboradores en la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 106 |
| Tabla 14. Cuidado de la información y observancia del código de ética en la Clínica ProSalud E.I.R.L..... | 106 |
| Tabla 15. Difusión de objetivos y metas entre los colaboradores en la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 107 |
| Tabla 16. Evaluación de registros contables por parte de la Clínica ProSalud para minimizar riesgos | 107 |
| Tabla 17. Instrumentos del área de contabilidad, para evaluar la Clínica ProSalud E.I.R.L | 108 |
| Tabla 18. Procedimientos para análisis de información financiera y contable de la Clínica ProSalud E.I.R.L..... | 108 |
| Tabla 19. Mecanismos de identificación y monitoreo de riesgos de la Clínica ProSalud E.I.R.L.. | 109 |
| Tabla 20. Respuesta ante eventualidad de riesgos por la dirección de la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 109 |
| Tabla 21. Plan de contingencia del área contable de la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 110 |
| Tabla 22. Disposición de sistema automático del área contable de la Clínica ProSalud E.I.R.L.... | 110 |
| Tabla 23. Información del trabajo realizado por parte de los colaboradores a la alta dirección de la Clínica ProSalud E.I.R.L..... | 111 |
| Tabla 24. Comunicación fluida, pertinente, veraz, oportuna, accesible y transparente entre las diferentes áreas de la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 111 |



| | |
|--|-----|
| Tabla 25. Información a los colaboradores para cumplir sus deberes asignados, en la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 112 |
| Tabla 26. Información completa y confiable para la toma de decisiones de la Clínica ProSalud E.I.R.L..... | 112 |
| Tabla 27. Seguimiento a los componentes del control interno de la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 113 |
| Tabla 28. Evaluación de los procesos realizados por el área contable por parte de la administración de la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 113 |
| Tabla 29. Propuesta de colaboradores para implementación y mejora de la estructura organizativa de la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 114 |
| Tabla 30. Comunicación de deficiencias y/o errores de control interno por parte de los colaboradores a alta dirección de la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 114 |
| Tabla 31. Información a instituciones reguladoras por parte de la Clínica ProSalud E.I.R.L..... | 115 |
| Tabla 32. Confrontación y corroboración de resultados por parte de la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 115 |
| Tabla 33. Cumplimiento de los objetivos empresariales en el tiempo establecido de la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 116 |
| Tabla 34. La Clínica ProSalud E.I.R.L. satisface los requerimientos de los clientes..... | 116 |
| Tabla 35. Satisfacción de los colaboradores con las ventas que realiza la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 117 |
| Tabla 36. Decisiones basadas en estrategias de control interno de la Clínica ProSalud E.I.R.L. ... | 117 |
| Tabla 37. ROE Clínica ProSalud 2019 -2020 | 118 |
| Tabla 38. ROI Clínica ProSalud 2019 -2020 | 118 |
| Tabla 39. ROA Clínica ProSalud 2019 -2020..... | 118 |



ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Políticas administrativas que guían el desarrollo de actividades en la Clínica ProSalud E.I.R.L..... | 45 |
| Figura 2. Manuales de organización y estructura organizativa de la Clínica ProSalud E.I.R.L | 46 |
| Figura 3. Evaluación periódica del desempeño de los colaboradores en la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 46 |
| Figura 4. Cuidado de la información y observancia del código de ética en la Clínica ProSalud E.I.R.L..... | 47 |
| Figura 5. Difusión de objetivos y metas entre los colaboradores en la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 48 |
| Figura 6. Evaluación de registros contables por parte de la Clínica ProSalud para minimizar riesgos | 48 |
| Figura 7. Instrumentos del área de contabilidad, para evaluar la Clínica ProSalud E.I.R.L | 49 |
| Figura 8. Procedimientos para análisis de información financiera y contable de la Clínica ProSalud E.I.R.L..... | 50 |
| Figura 9. Mecanismos de identificación y monitoreo de riesgos de la Clínica ProSalud E.I.R.L. ... | 50 |
| Figura 10. Respuesta ante eventualidad de riesgos por la dirección de la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 51 |
| Figura 11. Plan de contingencia del área contable de la Clínica ProSalud E.I.R.L..... | 52 |
| Figura 12. Disposición de sistema automático del área contable de la Clínica ProSalud E.I.R.L. ... | 52 |
| Figura 13. Información del trabajo realizado por parte de los colaboradores a la alta dirección de la Clínica ProSalud E.I.R.L..... | 53 |
| Figura 14. Comunicación fluida, pertinente, veraz, oportuna, accesible y transparente entre las diferentes áreas de la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 54 |
| Figura 15. Información a los colaboradores para cumplir sus deberes asignadas, en la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 54 |
| Figura 16. Información completa y confiable para la toma de decisiones de la Clínica ProSalud E.I.R.L..... | 55 |
| Figura 17. Seguimiento a los componentes del control interno de la Clínica ProSalud E.I.R.L..... | 56 |
| Figura 18. Evaluación de los procesos realizados por el área contable por parte de la administración de la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 56 |
| Figura 19. Propuesta de colaboradores para implementación y mejora de la estructura organizativa de la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 57 |



| | |
|---|----|
| Figura 20. Comunicación de deficiencias y/o errores de control interno por parte de los colaboradores a alta dirección de la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 58 |
| Figura 21. Información a instituciones reguladoras por parte de la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 58 |
| Figura 22. Confrontación y corroboración de resultados por parte de la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 59 |
| Figura 23. Cumplimiento de los objetivos empresariales en el tiempo establecido de la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 60 |
| Figura 24. La Clínica ProSalud E.I.R.L. satisface los requerimientos de los clientes | 60 |
| Figura 25. Satisfacción de los colaboradores con las ventas que realiza la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 61 |
| Figura 26. Decisiones basadas en estrategias de control interno de la Clínica ProSalud E.I.R.L. | 61 |
| Figura 27. ROE Clínica ProSalud 2019 -2020 | 62 |
| Figura 28. ROI Clínica ProSalud 2019 -2020 | 62 |
| Figura 29. ROA Clínica ProSalud 2019 -2020..... | 63 |
| Figura 30. Mapa de Proceso | 77 |
| Figura 31. Matriz de logro de resultados..... | 78 |
| Figura 32. Proceso de Incorporación del Personal | 79 |
| Figura 33. Proceso de selección al personal..... | 79 |
| Figura 34. Proceso de inducción | 80 |
| Figura 35. Proceso de desarrollo de personal..... | 81 |
| Figura 36. Evaluación de Personal | 81 |
| Figura 37. Percepción de expectativas de los clientes..... | 82 |
| Figura 38. Simbología de diagrama de flujo | 83 |
| Figura 39. Flujograma de prestación de servicios..... | 84 |



LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

| | |
|-------------|--|
| C.I. | : Control Interno |
| EBIT | : (Earnings Before Interest And Taxes) |
| EIRL | : Empresa Individual de Responsabilidad Limitada |
| MYPE | : Micro y Pequeña Empresa |
| PBI | : Producto Bruto Interno |
| ROA | : Ratio de Rentabilidad General |
| ROE | : Ratio de Capital Propio |
| ROI | : Ratio de Rentabilidad de Ventas |
| RUC | : Registro Único de Contribuyentes |
| SA | : Sociedad Anónima |
| SRL | : Sociedad Responsabilidad Limitada |



RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo, determinar estrategias de Control Interno para mejorar la rentabilidad de la Clínica ProSalud E.I.R.L. en la ciudad de Chota, para lo cual se desarrolló una investigación bajo un diseño descriptivo, no experimental, con enfoque cuantitativo, la muestra estuvo constituida por 10 colaboradores de la Clínica ProSalud E.I.R.L., los instrumentos de recolección de datos que se aplicó fue el cuestionario, para las variables Control Interno y rentabilidad y fichas de registro de datos para la variable rentabilidad, el cuestionario fue previamente validado mediante el juicio de expertos y para establecer la confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach, en la investigación se concluye que la situación actual de Control Interno en la Clínica Prosalud E.R.L., es deficiente, así mismo presenta problemas de rentabilidad, ya que, en el año 2020, el beneficio neto representa solo el 0.22%, con respecto al patrimonio neto, y la utilidad neta representa solo el 0.61%, con respecto a las ventas; como estrategia para mejorar la rentabilidad de dicha entidad se ha propuesto un manual, denominado Manual de Control Interno Basado en Políticas de Dirección del Personal para Mejorar la Rentabilidad de la Clínica ProSalud E.I.R.L., que permitirá orientar las diferentes actividades de la entidad y aumentar su rentabilidad.

Palabras claves: Control interno y Rentabilidad



ABSTRACT

The objective of this research was to determine internal control strategies to improve the profitability of the ProSalud E.I.R.L. in the city of Chota, for which an investigation was developed under a descriptive, non-experimental design, with a quantitative approach, the sample consisted of 10 collaborators of the ProSalud EIRL Clinic, the data collection instruments that were applied were the questionnaire , for the internal control and profitability variables and data record sheets for the variable profitability, the questionnaire was previously validated through expert judgment and Cronbach's Alpha was applied to establish the reliability. In the investigation it was concluded that the current situation of internal control in the Prosalud ERL Clinic, is deficient, with respect to the profitability of the ProSalud EIRL Clinic, it was determined that it presents problems because according to the vertical analysis carried out to the General Balance of the ProSalud Clinic, it is observed that of the total equity and liabilities, financial obligations for fiscal year 2020 represent 26.95%, while of the total patr Immonium and liabilities, the profit for the year 2020 only represents 0.14%; As a strategy to improve the profitability of said entity, a manual has been proposed, called the Internal Control Manual Based on Personnel Management Policies to Improve the Profitability of the ProSalud EIRL Clinic, which allowed guiding the development of the different activities of the entity and increase your profitability.

Key words: Internal control and Profitability



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Día a día surgen diversos negocios, donde muchas personas invierten grandes sumas de dinero, con el objetivo de constituir empresas rentables, sin embargo, existen algunas compañías que fracasan en sus primeros años; uno de los aspectos que conlleva a ello tiene que ver con la falta de control, lo cual puede generar un impacto negativo en la rentabilidad. Tener un control apropiado, no solo permite resguardar los recursos de una empresa y detectar desviaciones, sino que también aumenta la confiabilidad de la información financiera, la eficiencia y eficacia de las operaciones.

Paiva (2016) en su revista científica de Farem- Estelí nos dice que en la empresa Cobros del Norte S.A. posee dificultades en el control interno [C.I.] ya que se analizó las debilidades durante los procesos, empezando por las áreas del control de la empresa, se detectó que existe una inadecuada distribución de responsabilidades e información a destiempo. La dificultad de las empresas es que no cuenta con parámetros de responsabilidad en el proceso de su producción. Por otro lado, la información detectada no está al día y esto retrasa el análisis periódico de la información financiera de la entidad; llevar un adecuado control en todos los procesos de las áreas y determinar una información veraz y transparente nos ayudará a tomar decisiones de manera correcta.

Así mismo, Arroba y Arroba (2018) en el III Congreso Internacional online Desafíos de las Empresas del siglo XXI, dan a conocer el C.I. y su influencia en la utilidad de las entidades, siendo una herramienta básica para el crecimiento y la eficiencia de los medios económicos, así como del personal de las entidades, por lo que se debe minimizar los errores o dificultades en los procedimientos internos. Así mismo las normas, reglamentos contables y/o tributarios constituyen la base para un adecuado C.I., todo ello permitirá lograr los objetivos institucionales y por ende incrementar la rentabilidad de las entidades.

Con respecto al C.I. en el sector salud, Perú debido a un deficiente C.I. de sus recursos está dentro de los países con mayores gastos en la salud, la inversión privada y pública en relación al PBI no ha incrementado, actualmente fluctúa en un 5.5%, poniendo a la nación debajo de las demás, como Chile con un 7.8%, Bolivia con 6.4%, Colombia llegó hasta 7.2% y Ecuador un 9.2%; al analizar el gasto per cápita en salud del habitante peruano, se reveló que el 61% del gasto es de carácter público y el 39% privado (Sausa, 2018).



Con el fin de comprobar el C.I. gestionado en la atención al paciente y buscando la formalización de las entidades de salud en el sector privado, un grupo de colaboradores hizo un operativo en instituciones privadas de salud de Nueva Cajamarca. Se verificó que las condiciones de los establecimientos (consultorios, odontológicos, policlínicos y servicios médicos), no cuentan con reglamentos y/o políticas internas y no cumplen con las normas para su funcionamiento (VOCES, 2019).

En la provincia de Chota del departamento de Cajamarca, se encuentra la Clínica ProSalud E.I.R.L., identificada con RUC 20453655904, con dirección legal en Av. Inca Garcilazo de la Vega N° 111; en la mencionada organización se percibe que actualmente existen muchas deficiencias y puntos críticos por resolver, problemas como inestabilidad laboral, cuentas por pagar a proveedores y a terceros, pagos a los trabajadores fuera del calendario estipulado, mala utilización de los recursos monetarios (mezcla de los gastos personales con los gastos de la entidad), falta de políticas de control, los cuales conlleva a que la situación económica y financiera sea inestable. Ante esta situación se busca proponer estrategias de C.I. para que la entidad pueda obtener los resultados de rentabilidad esperados y siga creciendo competitivamente en el sector salud.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta general

¿Cuáles son las estrategias de control interno para mejorar la rentabilidad en la Clínica ProSalud E.I.R.L., Chota, 2020?

1.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es la situación actual de Control Interno de la Clínica ProSalud E.I.R.L., Chota, 2020?
- ¿Cuál es la situación actual de rentabilidad de la Clínica ProSalud E.I.R.L., Chota, 2020?
- ¿Qué manual de control interno se debe proponer para mejorar la rentabilidad de la Clínica ProSalud E.I.R.L., Chota, 2020?



1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar estrategias de control interno para mejorar la rentabilidad de la Clínica ProSalud E.I.R.L. en la ciudad de Chota.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir la situación actual de control interno de la Clínica ProSalud E.I.R.L., Chota, 2020.
- Describir la situación actual de la rentabilidad de la Clínica ProSalud E.I.R.L., Chota, 2020.
- Proponer manual de control interno para mejorar la rentabilidad de la Clínica ProSalud E.I.R.L., Chota, 2020.

1.4. Justificación

Teóricamente se justifica por el aporte científico de reconocidos autores para el desarrollo del marco teórico de las variables de estudio, las cuales dan sostenimiento al desarrollo de la propuesta, resaltando el valor de llevar un C.I. en las entidades, para el buen desarrollo de actividades administrativas, garantizando el logro de metas y optimizando los procesos operacionales que realiza la Clínica ProSalud E.I.R.L.

Desde el punto de vista práctico en el presente estudio se detalla estrategias de C.I. para mejorar la rentabilidad, el cual informará y orientará tanto a la empresa donde se realiza la investigación, a los clientes, y también a otras entidades del país, así como a la sociedad en su conjunto. El análisis de C.I. permitirá a la alta dirección la toma de decisiones oportunas, para el cumplimiento de metas de la institución e incremento de su rentabilidad, también valorativamente servirá para que otras empresas organicen y planifiquen el C.I. de sus diferentes áreas, para poder así aumentar la rentabilidad y poder disminuir errores o dificultades en las organizaciones.

Finalmente, este trabajo servirá de consulta para los estudiantes, futuros estudios de investigación y público en general, interesados en conocer acerca de estrategias de C.I. para mejorar la rentabilidad.



1.5. Limitaciones

Para la presente investigación se tuvo las siguientes limitaciones:

- Medios económicos para el tesista, ya que fue autofinanciado.
- Información, debido a que la entidad donde se realizó el presente trabajo, no proporcionó la información a tiempo.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

Pilaloo y Orrala (2016) en su estudio denominado “Control interno al área de ventas para mejorar la rentabilidad en Borleti S.A.” en la Universidad de Guayaquil, su finalidad fue plantear un sistema de C.I. que fortaleciera la unidad de ventas, el estudio fue descriptivo no experimental y cuantitativo, el instrumento de investigación utilizado fue el cuestionario, estructurado a base de la escala de Likert, la muestra estuvo constituida por diez trabajadores del área de ventas. Se concluyó, que existen deficiencias en las políticas y objetivos de la empresa ya que estas no son claras, así mismo no existe buena comunicación para realizar los procesos establecidos en la compañía; por otro lado se determinó que no realizan evaluación continua de sus saldos, también no llevan el registro de su gestión de cuentas por cobrar, esto se debe a que la entidad carece de un sistema informático para el desarrollo de sus procedimientos y por ello no obtienen información actualizada, finalmente se obtuvo una rentabilidad según las ventas netas de 6,24% y una rentabilidad del patrimonio de 17,49%.

Mencionado estudio nos enseña que el C.I. permite detectar las deficiencias de una entidad, y corregir a tiempo, permite también fortalecer las distintas áreas a través de una adecuada comunicación, así mismo nos enseña a identificar si es necesario o no la implementación de sistemas informáticos, para el procesamiento de datos y obtener la información en el momento preciso para la toma de decisiones.

Barreno (2015) en el estudio denominado “El control interno contable y su incidencia en la rentabilidad en el comercial la Granja” en la Universidad Técnica de Ambato, cuya finalidad fue estudiar como el sistema de C.I. interviene en la rentabilidad, con el fin de tomar medidas correctivas a tiempo, el estudio fue descriptivo, experimental y cuantitativo, la técnica utilizada fue la encuesta; la muestra fue constituida por personal administrativo y ventas del comercial la Granja. Concluyendo que existe falta de políticas y procedimientos del C.I., dificultando el desempeño laboral, así mismo no utilizan herramientas que permitan evaluar la rentabilidad siendo imposible la veracidad de la información financiera.

El anterior trabajo fue tomado en cuenta, por el aporte que presenta, detallando el impacto de C.I. en la rentabilidad, dando como resultado que existe falta de políticas en las áreas de compra y venta, lo cual dificulta la toma de decisiones debido a que pone en duda la veracidad de la información financiera, siendo importante la implementación de C.I. dentro de la institución.



Cambier (2015) en la investigación “Evaluación del cumplimiento del control interno de un departamento de registro de una entidad de estudios superiores basado en técnicas de auditoría interna”, para la obtención del grado de doctor de pedagogía, en la universidad de Sevilla, cuya finalidad fue verificar si se cumple el C.I. en el área de registro de una institución de enseñanza superior, el estudio fue descriptivo y explicativo no experimental, con enfoque cuantitativo y cualitativa, la técnica utilizada en el antes mencionado estudio fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, la muestra constituida por 31 instituciones de grados académicos, maestrías y doctorados avalados por el Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología; concluyendo que las instituciones estudiadas no cuentan con una gestión de riesgos, requiriendo una gestión eficiente basada en planes de ingresos y de ejecución de efectivo.

En el anterior trabajo de investigación se realizó una evaluación a 31 instituciones de estudios superiores, grados académicos, maestrías y doctorados, identificando que las universidades no cuentan con una gestión de riesgos tanto en las áreas académicas, administrativas y financieras, por lo que están más propensas a no saber que hacer frente a posibles riesgos y en muchas ocasiones sus objetivos institucionales se verán truncados; la implementación adecuada del C.I. evitará todas las posibles contingencias.

Guzman y Vera (2015) en su estudio “El control interno como parte de la Gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario " El Pedregal" de Guayaquil” en la universidad de Politécnica Salesiana, tuvo como finalidad de analizar el C.I. como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención, de la antes mencionada institución, el estudio fue de tipo de investigación descriptivo no experimental con enfoque cuantitativo, para el presente estudio se utilizó la encuesta y la observación, la muestra estuvo constituida por 108 familias. Se concluyó que no existe procesos adecuados ya que no tienen ningún manual que guíe el desarrollo de sus procesos de la empresa.

El estudio antes detallado, nos da a conocer que el C.I. no forma parte de la institución por lo que los autores proponen estrategias para la disminución de los indicadores de riesgo, para su análisis por la gerencia de la entidad.

Quispe (2017) en la investigación “El control interno y su influencia en la rentabilidad de las exportaciones aduaneras del distrito de Ventanilla, 2015, en la universidad San Martín de Porres-Lima, el objetivo fue diagnosticar el efecto de un sistema de C.I. en la utilidad de la empresa, la investigación fue no experimental - transversal, cuantitativa y cualitativa, la técnica utilizada fue la encuesta, el instrumento utilizado el cuestionario, la muestra constituida por 45 personas de las áreas



de las gerencias comerciales, operacionales y administrativas; por la cual concluyó que las empresas aduaneras no establecen un control de sistema interno para poner en salvaguardia sus activos, y alas no tener los datos conforme, no resuelven sus indicadores de riesgo a tiempo.

El anterior estudio fue tomado en cuenta, dado que resalta que el C.I. tiene repercusión directa en la rentabilidad de la organización, así mismo permite poner en salvaguardia los activos de las entidades; siendo ambas variables de estudio en la presente investigación.

Palomares (2016) en su tesis titulada “Implementación del control interno y su efecto en la rentabilidad de las empresas del Perú: Caso empresa Fondo de Cultura Económica del Perú S.A. Lima, 2015 en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, tuvo como objetivo general, analizar como la implementación del C.I. influye en la utilidad de las empresas en el Perú, este estudio fue descriptivo, no experimental, con enfoque cualitativo, las técnicas utilizadas fueron la revisión bibliográfica documental y la entrevista, la muestra se aplicó a las jefaturas de las diversas áreas, en la que se concluyó que el C.I. es relevante en la rentabilidad, debido a que al tener un buen control de los procesos de cada área, indicaran resultados de manera veraz y confiable para minimizar los puntos críticos de la empresa y así puedan realizar medidas correctivas y procesos adecuados, alcanzando sus objetivos.

Mencionado estudio determina y describe la importancia de la implementación del C.I. en la rentabilidad de instituciones peruanas, concluyendo que el C.I. brinda resultados más fiables, esto permite minimizar los puntos críticos que puedan afectar, por lo tanto, se alcanzará los objetivos planteados.

Ortega (2018) en su trabajo de investigación titulado “El control interno y la rentabilidad en la empresa Distribuidora de Alimentos Sur-Lurín 2018” en la Universidad Peruana de las Américas, el objetivo general fue contrastar como la aplicación del C.I. va a mejorar la rentabilidad de la antes mencionada entidad, el estudio fue descriptivo, no experimental y cualitativo, la técnica utilizada fue la encuesta. La muestra fue aleatoria simple; se concluyó que la empresa no aplica el C.I., por lo que no permite verificar los puntos críticos, así mismo realizan sus procedimientos de manera empírica y no lo realizan mediante un análisis o rastreo para poder detectar los problemas de rentabilidad y tener información oportuna.

Mencionado estudio presenta una problemática, donde a falta de instrumentos de C.I. para la verificación de puntos críticos, no permite obtener información adecuada para la toma de decisiones de la empresa.



Ochoa (2017) en el estudio “La incidencia del C.I. en la gestión y rentabilidad de la Mype El Abanista EIRL.”, en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, el objetivo fue evaluar de qué manera la instauración de un sistema de C.I. tendrá incidencia en la optimización de la rentabilidad de la institución, la investigación fue de tipo descriptiva, no experimental, las técnicas utilizadas fueron: análisis documental, indagación, conciliación de datos, tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes, comprensión de gráficos, y los instrumentos utilizados: fichas bibliográficas y guías de análisis documental; por lo que se concluyó que el C.I. contribuye con mejorar la gestión de las Mypes y como consecuencia lo hará más rentable.

En la tesis anteriormente descrita nos da a conocer que el C.I. favorece a la optimización de los recursos, no solo en las Mypes si no a todas las entidades en general, la implementación de este sistema les permitirá que la entidad sea más eficiente.

Huamán (2018), en el estudio “Control interno para incrementar la rentabilidad en la empresa Multinegocios y Servicios Géminis S.R.L., Jaén 2017 en la Universidad Señor de Sipán, el objetivo fue proponer un sistema de C.I. para mejorar la rentabilidad en la empresa Multinegocios y Servicios Géminis S.R. L., mencionado estudio fue de tipo de investigación descriptiva no experimental, con enfoque cuantitativo y cualitativo, las técnicas utilizadas fueron el análisis documental y la entrevista, los instrumentos fueron la guía de análisis documental y la guía de la entrevista; la muestra, se aplicó al contador y al gerente de la empresa, concluyendo que hay deficiencias en caja y existencias, afectando la utilidad neta.

En el anterior estudio el autor desarrolló una propuesta de C.I. para contribuir a la rentabilidad de la empresa, ante los errores en el control del área interna, áreas de cobro y gestión de caja, así como en la distribución de mercadería; debido a lo señalado se ha tomado como guía para el desarrollo de esta tesis.

Cerquen (2018) en su tesis titulada “Sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa Constructora Nivada Contratistas Generales E.I.R.L., Bagua Grande- 2017”, de la Universidad César Vallejo, el objetivo fue formular un sistema basado en C.I. que ayude a aumentar la utilidad, este estudio fue descriptiva no experimental, con enfoque mixto, la técnica la encuesta; la muestra compuesta por 10 trabajadores, se concluyó que mediante la observación del C.I., la entidad no ha obtenido los niveles de rentabilidad esperados, debido al poco control en los departamentos de recursos humanos y abastecimiento, que pone en riesgo su rentabilidad. Así mismo, se ha evidenciado que el área de compras no cuenta con monitoreos constantes, así mismo existe un desbalance en las cuentas ya que son manipuladas sus montos.



Enfocada investigación nos permite conocer que al no llevar un adecuado C.I. la empresa presentará desequilibrios en sus montos, debido a que las áreas como abastecimientos, recursos humanos, otras, no cuentan con las condiciones de monitoreo constante.

Choquehuanca (2016) en su tesis “Diseño de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa Transportes Lucs EIRL en la ciudad de Jaén, 2015” en la Universidad Señor de Sipán, tuvo como objetivo determinar la contribución del C.I. en la rentabilidad de la institución, este estudio fue de tipo de investigación descriptiva no experimental, con enfoque cuantitativo, las técnicas utilizadas fue la encuesta, la entrevista, y la observación, la muestra fue aplicada a 24 trabajadores, concluyó, que no existe normas para los trabajadores en función a sus cargos, así mismo existen errores en la distribución de mercaderías a los clientes, esto genera incumplimientos con las metas de la empresa y sus ventas tienen a disminuir. La gerencia debe de tomar medidas correctivas para aumentar su productividad.

La presente investigación nos da a conocer que la falta de políticas, normas y/o procedimientos conllevan a que las metas institucionales no se lleguen a concretar, así mismo al no existir herramientas de gestión que guíen el desarrollo de actividades de los trabajadores traerá consigo la disminución de la producción de la empresa.



2.2. Bases teóricas científicas

2.2.1. Teorías de Control interno

Teoría de Control Interno

Para Holmes (1994) C.I. es una función administrativa, tiene por finalidad proteger el patrimonio de la entidad, prescindiendo gastos innecesarios, brindando la confianza de que no se incurrirá en compromisos insignificantes.

Teoría de Control

Koontz y O'Donnell (1990) el control es de mucha importancia porque permitirá determinar medidas para prevenir y corregir posibles extravíos en la entidad, para que se alcance las metas, detectando a tiempo los orígenes de las desorientaciones, saber lo que se debe de hacer en circunstancias similares en el futuro, disminuyendo costos y en el menor tiempo posible.

Teorías relacionadas a las estrategias de control interno

Teoría de la Gestión de Calidad de Juran

Para Juran (1979) la calidad tiene muchos significados, entendiéndose por calidad la carencia de imperfecciones como: entregas fuera de plazo, trato inadecuado al cliente, comprobantes erróneos, otros.

La calidad implica proyectar, controlar y mejorar; a las cuales se denomina la trilogía, detalla que los procesos se relacionan, comenzando por la planificación, luego las fuerzas operativas, posteriormente se examina las variaciones a realizar para conseguir la calidad.

Definición del control interno

Según Ladino (2009) nos dice que es un proceso integrado de los procedimientos de las distintas áreas de una organización, ya que éstas ayudaran a tomar decisiones, así mismo puedan trabajar con eficacia y eficiencia diferentes actividades, brindando confiabilidad en la información, asentadas en el cumplimiento de la normatividad.

Asimismo, Estupiñan (2008) menciona que el C.I. debe de tener un procedimiento en el cual se contemple técnicas para custodiar los activos de la entidad, los registros contables que deben ser confiables y que estos procedimientos se puedan lograr de manera eficaz a través de normatividad propia de la entidad.



Por otra parte, ConexiónEsan (2017) señala que el C.I. es un proceso que sirve para brindar confiabilidad a las metas, con información fidedigna y de acorde a la normativa y leyes vigentes.

Objetivos del control interno.

Estupiñan (2015) nos afirma el objetivo principal es custodiar los activos y bienes de la entidad, que los registros contables sean fidedignos verificando si estos son confiables y razonables en la información contable y administrativa para que así la entidad pueda desarrollarse, así mismo se debe de promover políticas administrativas que se deben de establecer y cumplir para que puedan lograr las metas y objetivos programados.

Importancia del control interno

Claros y Leon (2012) nos comenta que es trascendental que las organizaciones tengan un C.I. ya que permite la oportuna toma de decisiones en los riesgos que se pueden observar en el programa del control. Por otro lado, se puede realizar medidas correctivas, para determinar y analizar las causas de los riesgos y evitar pérdidas a futuro, localizando las áreas de administración y los puntos críticos de cada área.

Clases de control interno

Estupiñan, afirma que existen dos tipos de C.I.: administrativo y contable.

a. Control interno administrativo: mediante procesos de manera positiva, el administrador va a asumir la organización de la empresa, en la cual debe de tener procedimientos y métodos operacionales y contables.

b. Control interno contable: consiste que las transacciones se reconozcan apropiadamente, pertinentemente, con el monto correcto y de acuerdo al periodo contable perteneciente, para poder realizar los estados financiero y así poder tener el control de los activos de la entidad, así mismo, verificar si se ha hecho el correcto ingreso de las cuentas para que nos permita hacer un análisis de su rentabilidad de la empresa. (2008, pp. 7-8)



Dimensiones del control interno

Ladino (2009) nos dice que existen cinco componentes interrelacionados en el proceso del C.I.:

a. Ambiente de control: Verifica el comportamiento del personal y su compromiso en las actividades. No solo las operaciones de control sino también en el manejo adecuado de la información y comunicación. La efectividad de las actividades, la seguridad de la información, de acorde a la normatividad.

Este componente indica la disciplina, el comportamiento, la fortaleza o debilidades de las políticas de la entidad. Los más importantes indicadores para esta dimensión del ambiente de control son:

- **Políticas administrativas y toma de decisiones para la obtención de metas,** directrices internas de la organización, criterios que orientan las diferentes actividades.
- **Plan organización, reglamentos, normas, procedimientos y manuales de la organización,** implica la forma de organización para la gestión administrativa, de recursos humanos, financieros y materiales, tomando como base la normatividad interna.
- **Desempeño del colaborador,** conocimientos y competencias del personal para el desarrollo de sus actividades.
- **Cuidado de la información y valores éticos,** conducta que deben adoptar los colaboradores de la entidad de acuerdo a los valores éticos y normatividad según el código de su profesión; cuidando de la información para no distorsionarlo y de ser el caso la reserva total de la misma.

b. Evaluación de riesgos: Limita riesgos que afectan a los procesos de la organización, para poder analizar los riesgos relevantes, los puntos críticos, enfocando los riesgos tanto externos como internos. La empresa deberá de establecer objetivos por actividad para que pueda determinar los aspectos de éxito.

Así mismo la entidad deberá de analizar el impacto potencial y una evaluación de sus riesgos, los principales principios son:



- **Compromiso por parte de la entidad**, responsabilidad de la entidad para identificar de forma anticipada los riesgos en el logro de objetivos.
- **Cambios en el entorno organizacional**, desafíos a los que se enfrenta entidad, como aspectos económicos, normativos, tecnológicos, salud, cultura, otros.
- **Normas de corrección a partir del replanteo de políticas internas de la organización**, abordar el problema a partir de sus causas, tomando como base las normas internas para los diferentes procedimientos y conducta de los colaboradores, dependiendo de la naturaleza de la organización.
- **Evaluación del área contable**, análisis del área contable y detección de errores en las diferentes transacciones.
- **Adquisición de nuevos sistemas**, implementación de softwares y/o procesos para disminuir y/o evitar el riesgo.

c. Actividades de control: estas actividades se desarrollan en todos los niveles de la entidad y etapas de gestión, partiendo de la evaluación de riesgos, estos controles se dispondrán a evitarlos o a minimizarlos las actividades que desarrolla la entidad, y a asegurar la confiabilidad de la información, de acorde a la ley o normas de la organización. Sus principios son:

- **Plan de contingencia**, procedimientos para hacer frente a cualquier circunstancia.
- **Respuesta a eventualidades**, planes de prevención ante situaciones inciertas.
- **Informe de trabajo realizado**, informe del trabajo realizado y cumplimiento de funciones por parte de los colaboradores, así como análisis, seguimiento y revisión de las actividades por parte de la entidad; contablemente: arqueos y/o conciliaciones de los controles físicos.
- **Automatización operaciones**, principalmente las operaciones contables, así como aplicación de indicadores para determinar el trabajo realizado y rendimiento. Es necesario que las entidades tengan un software o la implementación de un acceso al sistema para realizar adecuadamente las investigaciones de los controles de la organización.



d. Información y comunicación: este papel lo desempeña los trabajadores de una institución que implica responsabilidad en la entrega de la información periódica y oportuna, sus principios son:

- **Comunicación fluida,** debe existir canales de comunicación tanto interno, desde los mandos principales de la entidad; así como con las organizaciones externas.
- **Información al trabajador para el cumplimiento de deberes,** la información debe ser comunicada a los colaboradores en el tiempo indicado, de forma tal que les permita cumplir sus responsabilidades.
- **Información precisa para la toma de decisiones,** los informes que se realizan los colaboradores deben de ser comunicados a sus jefes o a la persona que esté a cargo para que esta tenga conocimiento ante una dificultad que se suscite en la empresa; así mismo la oportuna revisión de los sistemas o softwares por parte de los responsables, es vital para la toma de decisiones por parte de los directivos.

e. Supervisión: En esta etapa se deberá de realizar la verificación y actualización continua. Por lo que se debe de evaluar las operaciones de control de los procedimientos a través del tiempo, cuya finalidad es aseverar que el C.I. se desarrolla apropiadamente, con actividades continuas (son incorporadas a las actividades recurrentes que son ejecutadas en el tiempo real) o evaluaciones puntuales (estas son ejecutadas por los propios responsables del área de gestión y auditoría interna y externa); sus principios son:

- **Seguimiento para cumplir correcciones,** seguimiento a los diferentes procedimientos para cumplir las correcciones, ya sea a través de estrategias o cambios oportunos.
- **Evaluación del área contable,** análisis del área contable, para detectar y evitar errores en las diferentes transacciones.
- **Propuesta de implementación,** recopilación de propuestas planteadas por parte de los colaboradores, para su implementación en las diferentes áreas de acorde a la estructura orgánica de la entidad.



- **Respuesta a errores**, redirigir los procesos para resolver los problemas en el menor tiempo posible, para ello es muy importante la buena relación con los clientes, la escucha activa a los mismos.
- **Información a instituciones reguladoras**, el estado tiende a vigilar los diferentes sectores, en aspectos de precio, calidad, otros; es importante precisar que la información proporcionada ayudará a corregir las falencias y operar de acorde a la normatividad.
- **Corroboración de resultados**, constatación si los resultados económicos son los esperados, a partir de la calidad del servicio prestado, reflejado en el cumplimiento de objetivos.

2.2.2. Teorías de Rentabilidad

Teoría de Análisis de Rentabilidad de Empresa

Sánchez (2002) en su teoría de Análisis de Rentabilidad de Empresa, señala, la rentabilidad es una noción financiera en la se intervienen medios materiales, económicos y humanos, con el fin de agenciar beneficio para la entidad, así mismo señala el análisis económico financiero se encuentra en la medición de rentabilidad – riesgo, y a de la estructura financiera de la empresa.

Teoría de Fundamentos de la Administración Financiera

Gitman (1997) en su Teoría de Fundamentos de la Administración Financiera, detalla, la rentabilidad es la relación entre ingresos y costes realizados por el uso de activos de la empresa en sus procesos productivos, así mismo la rentabilidad de una empresa se puede medir tomando como referencia a las ventas, capital o valor accionario, otros.

Según EcuRed (2019) refiere que la rentabilidad es la cuantificación de la ventaja de los capitales en un tiempo fijo; por otro lado, García (2017) señala que rentabilidad es la obtención de beneficios inversiones en un tiempo determinado; teniendo en consideración lo mencionado anteriormente por los autores, se puede deducir que la rentabilidad son los resultados satisfactorios de una inversión en un periodo de tiempo determinado.



León y Valera (2011) la rentabilidad establece el fundamento principal del crecimiento de los negocios.

“Es la relación existente entre un capital y los rendimientos netos obtenidos de la inversión, se expresa dicha relación en porcentaje” (Giraldo, 2016, p. 367).

Componentes de la rentabilidad

Según Raffino (2018) señala que existen algunos componentes que permiten a las empresas determinar su rentabilidad, controlando tanto los gastos como beneficios que se generan por su actividad económica que desarrollan; dentro de los más usuales tenemos:

- *Margen neto de utilidad*, agrupa la existente relación entre los ingresos operacionales o ventas con la utilidad neta que percibe la organización; por lo tanto, es importante considerar el patrimonio y los activos que posee la empresa.
- *Margen bruto de utilidad*, concierne a la existente relación de las ventas totales y la utilidad bruta de la empresa, en otras palabras, los ingresos operacionales a los cuales se le ha descontado el costo de venta.
- *Margen operacional*, es la relación del total de ventas con la utilidad operacional, midiendo el rendimiento de los activos operacionales enfocados en el objetivo social de la organización.
- *Rentabilidad neta sobre inversión*, esta rentabilidad permite conocer la utilización de los activos, los impuestos, la financiación, los gastos, entre otros puntos concernientes a la rentabilidad neta que es producto de los activos de la organización.
- *Rentabilidad operacional sobre inversión*, esta rentabilidad otorga conocimiento sobre la distribución de la rentabilidad operativa como resultado de los activos que tiene la empresa.
- *Rentabilidad sobre el patrimonio*, agrupa la evaluación de la rentabilidad de los propietarios de la empresa al inicio y luego que se halla descontado los impuestos respectivos.
- *Crecimiento sostenible*, se encuentra muy relacionado con el aumento de la satisfacción de la demanda mediante el incremento de las ventas y los activos de la empresa; por lo que conlleva la aplicación de ciertas políticas de financiamiento, ventas, entre otros procesos que debe realizar la organización.



- *EBITDA*, corresponde al flujo neto del efectivo de la organización antes de que se han liquidados los gastos financieros y los impuestos correspondientes.

Dimensiones de la rentabilidad

Según Roldan (2019), se puede puntualizar rentabilidad económica y rentabilidad financiera:

A. Rentabilidad Económica

Eficiencia económica. Consiste en el cumplimiento de las actividades planificadas por la organización haciendo uso de la menor cantidad de recursos económicos, cabe señalar que complementan el ahorro y la minimización de los recursos a fin de lograr la eficiencia económica.

Eficacia económica. La eficacia económica consiste en lograr el cumplimiento de las actividades establecidas por la empresa, haciendo uso del capital de la organización, orientado al logro de beneficios.

Venta. La venta conlleva el traspaso o comercialización de los productos o servicios que son resultados de la actividad económica de la empresa; se encuentra directamente relacionado con la productividad de la misma, dado que abarca una relación entre los productos o servicios con los insumos que han acarreado su elaboración. (Roldan, 2019)

B. Rentabilidad Financiera

Según Roldan (2019) las ratios de rentabilidad son fórmulas matemáticas que permiten identificar las ganancias que percibe una empresa, llegando de esta manera hacer frente sus gastos y tomar las decisiones de manera asertiva. Dentro de las ratios más utilizadas están la ratio de capital propio, ratio de ventas, la ratio de rentabilidad general y ratio de rentabilidad del capital total; a continuación, a mayor detalle:

Ratio de capital propio, también denominado ROE, se encarga de la medición de eficiencia en los activos que posee la organización, por lo que permitirá realizar una comparación entre los beneficios netos y los recursos que posee la empresa. Su fórmula es la siguiente:

$$ROE = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Patrimonio neto}} \times 100$$

Ratio de rentabilidad de ventas, o ROI en inglés, su cuantificación refleja los beneficios que ha obtenido la empresa por la comercialización de sus productos o servicios, es decir



por las ventas realizadas descontando el costo que conlleva la producción de los mismos, asimismo no se considera los intereses por financiación, tampoco los impuestos o tributos ejecutados ni la amortización de ser el caso. Su fórmula es la siguiente:

$$ROI = \frac{\text{Resultado neto}}{\text{Ventas}} \times 100$$

Ratio de rentabilidad general, es denominado ROA por sus siglas en inglés, el cálculo de esta ratio señala la capacidad que tiene una organización para la obtención de los beneficios basados en una visión globalizada por parte de la empresa, en cuantos a sus actividades y gestión que realiza. Su fórmula es la siguiente:

$$ROA = \frac{\text{EBIT (Resultado de explotación)}}{\text{Activos totales}} \times 100$$

Ratio de rentabilidad del capital total, esta ratio contribuye en el conocimiento de la rentabilidad que genera el capital aportado por los socios durante el desarrollo de las actividades de la empresa. Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Ratio de rentabilidad del capital total} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Fondos propios + deuda financier + minoritario}} \times 100$$

Estas ratios suelen ser calculados para un análisis de viabilidad del negocio, dado que su cuantificación suele ser importante para las tomas de decisiones y ejecución de estrategias; de igual forma, resulta una guía para los accionistas o socios que visualizan si la inversión realiza es fructífera o no.

2.3. Definición de términos básicos

Control interno

Estupiñan (2008) el C.I. debe de tener un procedimiento de organización, en la que incluyan técnicas para resguardar los bienes de la entidad, los registros contables que deben ser confiables y que estos procedimientos se puedan lograr de manera eficaz según las directrices marcadas por la administración.



Estrategia

Estrategia es la “Forma en la que la empresa o institución, en interacción con su entorno, despliega sus principales recursos y esfuerzos para alcanzar sus objetivos” (Fernández, 2012, p. 06)

Gestión empresarial

“La gestión empresarial es un conjunto de acciones que se enmarcan en un plan estratégico de negocios y que aportan valor al crecimiento de la empresa” (Orellana, 2020, p. 45).

Objetivos empresariales

“Los objetivos empresariales son aquellas metas de negocio que cualquier organización empresarial debe tener a la hora de definir estrategias y acciones, siempre en un periodo de tiempo especificado” (Argudo, 2017, p. 87).

Patrimonio

“Es la agrupación de derechos, obligaciones, bienes o cargas que le corresponden a una persona natural o jurídica” (Sánchez, 2019, p.14).

Rentabilidad

García (2017), la rentabilidad es la obtención de beneficios por una inversión en un tiempo determinado.

Ventas

Es el traspaso o comercialización de bienes y/o servicios que son resultados las operaciones económicas de la entidad (Raffino, 2018).



CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y LAS VARIABLES

3.1. Hipótesis

Los estudios descriptivos no contienen hipótesis, por lo que es difícil precisar el valor que puede manifestar una variable, es decir que solo se formulan hipótesis cuando se pronostica un hecho, así como también el estudio que no puede establecer hipótesis es el exploratorio (Hernández et al, 2010).

Por lo tanto en el presente estudio no se formula hipótesis, puesto que se describe la situación del C.I. y la rentabilidad con el análisis basado en estados financieros y se propone estrategias de mejora.

3.2. Variables

Variable 1: Control interno

Variable 2: Rentabilidad.

3.3. Operacionalización de variables



Tabla 1.

Operacionalización de variables

| Variable | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores |
|-----------------|---|--|---|
| Control interno | Estupiñan (2008) el control interno debe de tener un procedimiento de organización, en la que incluyan técnicas para resguardar los bienes de la entidad, los registros contables que deben ser confiables y que estos procedimientos se puedan lograr de manera eficaz según las directrices marcadas por la administración. | <p>Ambiente de Control</p> <p>Evaluación de Riesgos</p> <p>Actividades de control</p> <p>Información y comunicación</p> <p>Supervisión</p> | <p>Políticas administrativas</p> <p>Plan de organización</p> <p>Desempeño de colaboradores</p> <p>Cuidado de la información y valores éticos</p> <p>Compromiso</p> <p>Evaluación del área contable</p> <p>Normas de corrección</p> <p>Respuesta a eventualidades</p> <p>Plan de contingencia</p> <p>Automatización de operaciones contables</p> <p>Informe de trabajo realizado</p> <p>Comunicación fluida</p> <p>Información al trabajador</p> <p>Información para toma de decisiones</p> <p>Seguimiento para cumplir correcciones</p> <p>Evaluación área contable</p> <p>Propuesta de implementación</p> <p>Respuesta a errores</p> <p>Información a Instituciones reguladoras</p> <p>Corroboración de resultados</p> <p>Eficiencia</p> |
| Rentabilidad | García (2017) rentabilidad es la obtención de beneficios por una inversión en un tiempo determinado | <p>Rentabilidad Económica</p> <p>Rentabilidad Financiera</p> | <p>Eficacia</p> <p>Ventas</p> <p>Ratio de Capital Propio</p> <p>Ratio de Rentabilidad de Ventas</p> <p>Ratio de Rentabilidad General</p> |



CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Localización

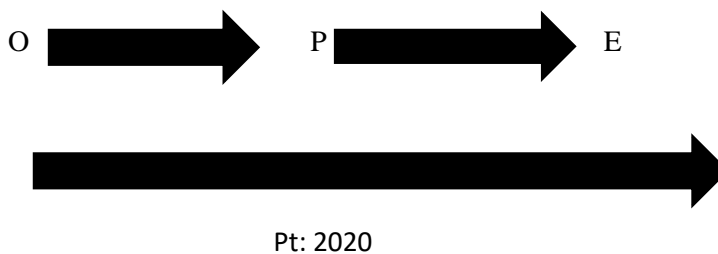
La organización donde se desarrolló el presente estudio corresponde a la clínica ProSalud E.I.R.L., ubicada en el distrito y provincia de Chota, departamento Cajamarca.

4.2. Diseño de investigación

Arias (2012) **el enfoque de la presente investigación es Cuantitativo**, dado que la recolección de datos se expresa en valores o datos numéricos.

Hernandez, et al. (2014) **el diseño es No Experimental**, debido a que no se manipuló deliberadamente las variables, C.I. y rentabilidad, de igual forma es proyectivo, por la propuesta de estrategias de C.I. que se presenta, con un corte transversal, periodo de estudio correspondiente al año 2020.

El alcance de la presente investigación es Descriptiva, porque se describe las variables de un hecho, orientado a establecer su estructura, detallándose cada una de las características que conlleva cada variable (Arias, 2012).



Donde:

O: Observación

P: Problema

E: Estrategias de control interno

Pt: Periodo de tiempo



4.3. Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación

4.3.1. Población

Según Hernandez, et al. (2014) la población está conformada por elementos que tienen similares características, por lo tanto, son tomados como objeto de estudio en una determinada investigación; para el presente estudio, la población está conformada por los diez colaboradores de la Clínica ProSalud E.I.R.L. en la ciudad de Chota.

4.3.2. Muestra

De acuerdo a lo especificado por Hernández, et al. (2014) la muestra corresponde a una selección realizada a la población, donde se toma un número reducido y que forma parte de la población para la aplicación de instrumentos de medición correspondientes a las variables de estudio; en la presente investigación la muestra son 10 colaboradores de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

Al ser la muestra la misma que la población corresponde censo poblacional.

4.3.3. Muestreo

Considerando lo precisado por Hernández, et al. (2014) la presente investigación cumple con un muestreo probabilístico aleatorio, donde la población es igual a la muestra de estudio, por ser una cantidad pequeña.

4.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis está conformada por el acervo documentario con el cual cuenta la Clínica ProSalud E.I.R.L., a los cuales se les analizó para determinar la situación actual de rentabilidad y C.I. en la mencionada institución.

4.3.5. Unidad de observación

Está constituida por los diez trabajadores de la Clínica ProSalud E.I.R.L., los cuales están subdivididas en 01 colaborador en el área de medicina general, seguido de 02 colaboradores en el área de botica, por consiguiente, 02 colaboradores del área de hospitalización y tópico, así como 01 colaborador de RX y densitometría; por otro lado, 02 colaboradores de laboratorio, 01 colaborador de administración y 01 colaborador de limpieza.

4.4. Recursos humanos, equipos, materiales y/o insumos

4.4.1. Recursos humanos



- Tesista.
- Docente y Asesor de tesis.

4.4.2. Equipos

- Laptop.
- Impresora.

4.4.3. Materiales

- Papel bond.
- USB
- Lapiceros.
- Lápices.
- Borradores

4.4.4. Insumos

- Refrigerio.

4.5. Descripción de la metodología

El presente estudio, tiene un enfoque cuantitativo, debido a que se utilizó instrumentos de medición (cuestionario y fichas de registro de datos) para cuantificar numéricamente la información, con diseño no experimental, dado que no se manipuló deliberadamente las variables, estudiando los hechos tal y como suceden en la realidad, sin intervenir en ellos, de tipo descriptivo, donde se detalla cada una de las características de cada variable, basado en el Método Científico, a través de un estricto análisis y procesamiento de la información obtenida, correspondiente a las variables de estudio; utilizando los siguientes métodos:

Método deductivo. Este método permitió tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. Además, permitió analizar leyes, principios, teorías de C.I. y rentabilidad, de uso internacional y validez verificada.

Método analítico. Consiste en desglosar un objeto de estudio, se dividió cada una de las partes para analizarlas individualmente.

Método sintético. Permitted integrar los componentes del C.I. dispersos para estudiarlos en su totalidad.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas de recolección de datos



Las técnicas consideradas para el presente estudio son las siguientes:

Encuesta, recojo de datos a través de preguntas establecidas en un cuestionario y que fueron aplicados a los sujetos que son elementos de investigación y que corresponden a la muestra, tal como lo especifica (López-Roldán, 2015).

Análisis documental, técnica mediante la cual se recolectan datos fuentes secundarios como archivos y otros documentos relacionados con la variable de estudio (Tamayo y Silva , 2019).

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos correspondientes a las técnicas señaladas anteriormente, se especifican a continuación:

Cuestionario, corresponde al instrumento de la técnica encuesta, se aplicó con la finalidad de recopilar información de la situación de C.I. y rentabilidad en la Clínica ProSalud. Dicho instrumento fue validado mediante el juicio de tres expertos y la confiabilidad se determinó mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach, cuyos resultados se detallan a continuación:

Tabla 2.

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|--------------|------------------------------|----|--------|
| Casos | Válido | 10 | 100.00 |
| | Excluido ^a | 0 | .0 |
| | Total | 10 | 100.00 |

Tabla 3.

Confiabilidad del Instrumento

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | Nº de elementos |
|-------------------------|--|------------------------|
| 0.961 | 0.959 | 26 |



Se obtuvo un resultado de 0.961, lo que quiere decir que el instrumento es fiable y consistente en la investigación.

Fichas de registro de datos, instrumento de la técnica de análisis documental, dirigido a recopilar información de la variable rentabilidad, basado en los estados financieros de la Clínica ProSalud al 31 de diciembre de 2019 y al 31 de diciembre de 2020 (Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados).

4.7. Procesamiento y análisis de datos

4.7.1. Procesamiento de datos

En el presente estudio de investigación para el procesamiento de información recopilada con el cuestionario, se utilizó la hoja de cálculo de Microsoft Excel, el cual facilitó la obtención de resultados a través de tablas y gráficos.

4.7.2. Análisis de datos

Para el análisis de datos, se utilizó la hoja de cálculo de Microsoft Excel, el cual facilitó la interpretación de acorde a la realidad situacional de las variables de estudio, a partir del de las tablas y gráficos obtenido del procesamiento de datos.

4.8. Matriz de consistencias



Tabla 4.

Matriz de consistencias

| Formulación del Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Indicadores | Instrumentos | Metodología | Población y Muestra |
|--|---|-----------|-----------------|----------------------------|---|--------------|-----------------------------|---|
| Problema general: ¿Cuáles son las estrategias de control interno para mejorar la rentabilidad en la clínica ProSalud E.I.R.L., Chota, 2020? | Objetivo general: Determinar estrategias de control interno para mejorar la rentabilidad de la clínica ProSalud E.I.R.L., Chota, 2020? | No tiene | | Ambiente de control | <ul style="list-style-type: none"> Políticas administrativas Plan de organización Desempeño de colaboradores Cuidado de la información y valores éticos Compromiso Evaluación del área contable Normas de corrección Respuesta a eventualidades Plan de contingencia Automatización de operaciones contables | | Diseño: No experimental. | Población: Diez colaboradores de la Clínica ProSalud, Chota, 2020. |
| | | | Control interno | Evaluación de riesgos | <ul style="list-style-type: none"> Informe de trabajo realizado Comunicación fluida Información al trabajador para cumplimiento de deberes Información precisa para toma de decisiones Seguimiento para cumplir correcciones Evaluación área contable Propuesta de implementación Respuesta a errores Información a instituciones reguladoras Corroboración de resultados | Cuestionario | | Muestra: Diez colaboradores de la Clínica ProSalud, Chota, 2020. |
| | | | | Actividades de control | | | | |
| | | | | Información y comunicación | | | | |
| | | | | Supervisión | | | | |



| Formulación del Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Indicadores | Instrumentos | Metodología | Población y Muestra |
|--|--|-----------|---------------|-------------------------|---|----------------------------|-------------|---------------------|
| Problemas secundarios: 1. ¿Cuál es la situación actual de Control Interno de la Clínica ProSalud E.I.R.L., Chota, 2020? 2. ¿Cuál es la situación actual de rentabilidad de la Clínica ProSalud E.I.R.L., Chota, 2020? 3. ¿Qué manual de control interno se debe proponer para mejorar la rentabilidad de la Clínica ProSalud E.I.R.L., Chota, 2020? | Objetivos específicos: 1.Describir la situación actual de Control Interno de la Clínica ProSalud E.I.R.L., Chota, 2020. 2.Describir la situación actual de rentabilidad de la Clínica ProSalud E.I.R.L., Chota, 2020. 3.Proponer manual de control interno para mejorar la rentabilidad de la Clínica ProSalud E.I.R.L., Chota, 2020. | | | Rentabilidad económica | <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Ventas • Ratio de Capital Propio • Ratio de Rentabilidad de Ventas • Ratio de Rentabilidad General | | | |
| | | | R-entabilidad | Rentabilidad Financiera | | Ficha de Registro de Datos | | |



4.9. Aspectos éticos y rigor científico

Según la Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación (1979) existen tres principios éticos que debe considerar todo investigador, en primer lugar, el respeto por las personas, dado que si la investigación tiene como elementos de estudio a seres humanos, entonces se le debe brindar un trato especial, bajo precaución de daños; seguido, la beneficencia, donde el investigador debe centrar al ser humano como un elemento recopilador de beneficios, por lo que debe destacar los intereses de la investigación por encima de sus intereses personales y finalmente, la justicia, basada en el trato igualitario y equitativo para los miembros del estudio.

Por otra parte, Suárez (2007) señala que existen cuatro criterios de rigor científico en la ejecución de una investigación, en primer lugar el valor de la verdad, por lo que la información que se recopile debe ser verdadera, proceder de fuentes fidedignas y ser citada de manera correcta, seguido, la transferibilidad, por lo que el estudio está a cargo de un investigador y este no puede transferir su responsabilidad del estudio a terceras personas, sino por el contrario debe ser responsable de la ejecución de la investigación; por consiguiente, dependencia; el contenido establecido en la tesis debe ser dependiente de ciertas fuentes fidedignas y debe tener una organización sistematizada, por lo que debe cumplir con una secuencia coherente, el investigador no debe eludir sus funciones, por lo que el desarrollo de la investigación debe ser fidedigno, natural sin presentar algún tipo de adulteración o sesgamiento en su desarrollo.

La presente investigación se ha efectuado teniendo en cuenta las normas establecidas por la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, dando la veracidad de su realización; sometiéndome a los procedimientos administrativos y legales correspondientes en el caso de falsedad.



CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

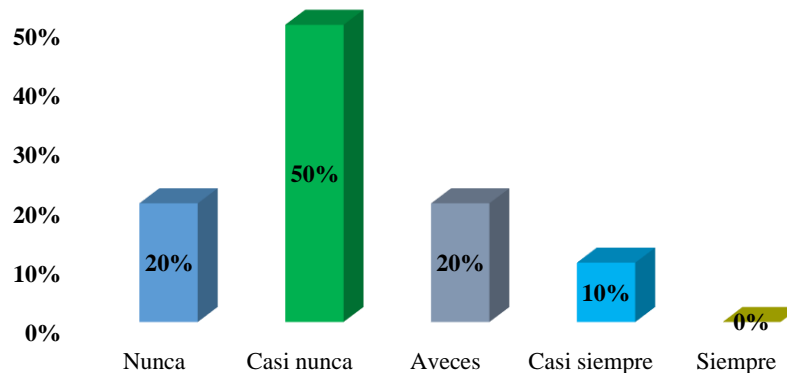
5.1. Presentación de resultados

5.1.1. Objetivo Específico N° 01: Describir la situación actual de control interno de la Clínica ProSalud E.I.R.L., Chota, 2020.

Para describir la situación actual del C.I. en la Clínica ProSalud, se empleó un cuestionario con ítems referidos al C.I.: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión, con el fin de obtener información que responda al objetivo planteado, los resultados se muestran a continuación:

Figura 1.

Políticas administrativas que guían el desarrollo de actividades en la Clínica ProSalud E.I.R.L.



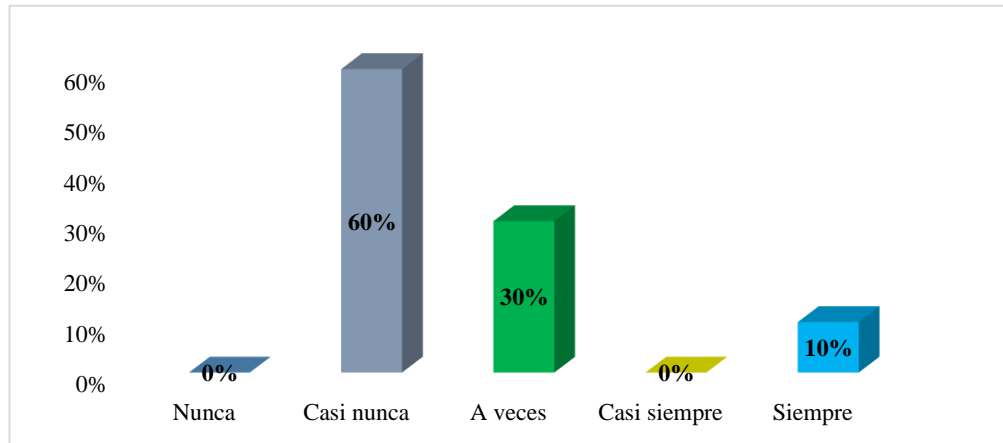
Interpretación:

En la figura 1, se observa que el 50% de los encuestados opinan que casi nunca existen políticas administrativas que guíe el desarrollo de las diferentes actividades, el 20% considera que a veces y nunca existen políticas administrativas y solo el 10% considera que casi siempre existen políticas administrativas en la Clínica ProSalud E.I.R.L. Se puede evidenciar que la mayor parte de encuestados, afirma que no existe políticas administrativas, aspecto en el cual se debe incidir, ya que las políticas van a permitir a la entidad tener una ruta para las operaciones cotidianas.



Figura 2.

Manuales de organización y estructura organizativa de la Clínica ProSalud E.I.R.L

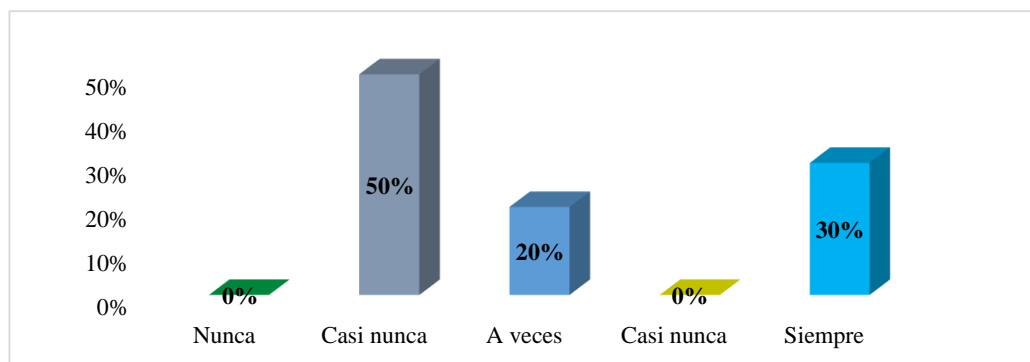


Interpretación:

En la figura 2, se observa que el 60% de los encuestados consideran que casi nunca los manuales de organización de la ProSalud E.I.R.L. están organizados y corresponde a la estructura organizativa, el 30% considera que a veces los manuales están organizados y corresponde a la estructura organizativa y solo el 10% considera que siempre los manuales de organización de la ProSalud E.I.R.L. están organizados y corresponde a la estructura organizativa. Se infiere que la entidad no cuenta con manuales de organización, ya que la mayoría de encuestados consideran que casi nunca existen dichos manuales, se debe tomar en cuenta este aspecto, motivo que los manuales de organización van a permitir orientar el logro de objetivos.

Figura 3.

Evaluación periódica del desempeño de los colaboradores en la Clínica ProSalud E.I.R.L.



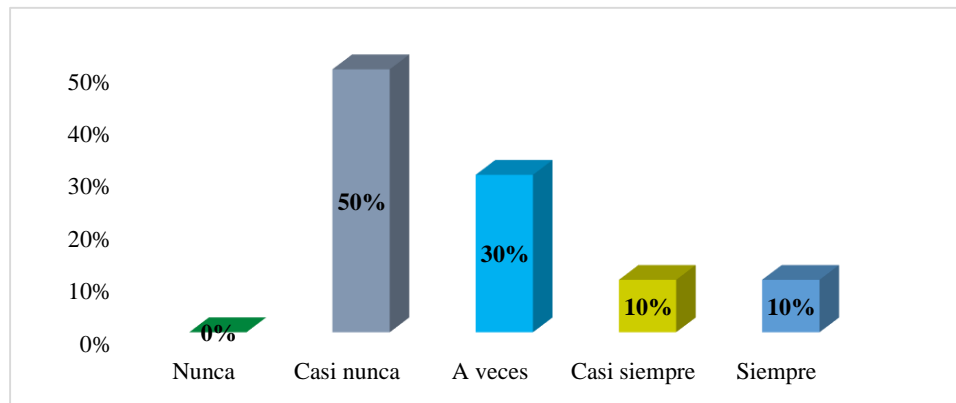


Interpretación:

En la figura 3, se observa que el 50% de los encuestados consideran que casi nunca el desempeño de los colaboradores es evaluado periódicamente, el 30% considera que siempre el desempeño de los colaboradores es evaluado periódicamente y el 20% considera que a veces el desempeño de los colaboradores es evaluado periódicamente. Se deduce que la evaluación a los colaboradores no se realiza a cabalidad, puesto que gran parte de los encuestados afirman que casi nunca son evaluados de manera periódica, aspecto que se debe incidir, ya que, la evaluación adecuada, permitirá fortalecer las habilidades de los colaboradores.

Figura 4.

Cuidado de la información y observancia del código de ética en la Clínica ProSalud E.I.R.L.



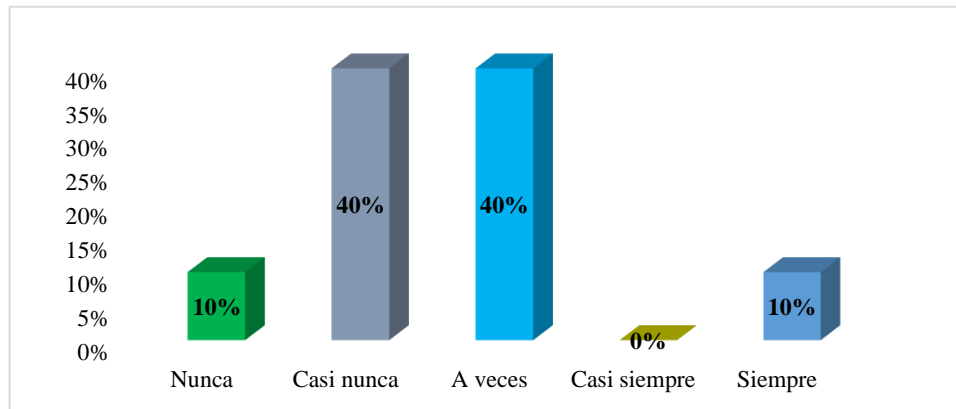
Interpretación:

En la figura 4, se visualiza que el 50% de los encuestados consideran que casi nunca existe preocupación por parte de la entidad respecto al cuidado de la información y promueve la observancia del código de ética, el 30% considera que a veces y el 10% considera que casi siempre y siempre existe preocupación por parte de la entidad respecto al cuidado de la información y promueve la observancia del código de ética. Se induce que existe poco interés por parte de la entidad en el cuidado de la información y en fomentar los valores éticos, tal como se evidencia en la figura antes presentada, aspecto que la entidad debe de tomar en cuenta, y con ello evitar que personas no autorizadas tengan acceso a información confidencial de la entidad y en el peor de los casos la divulgación de la misma.



Figura 5.

Difusión de objetivos y metas entre los colaboradores en la Clínica ProSalud E.I.R.L.

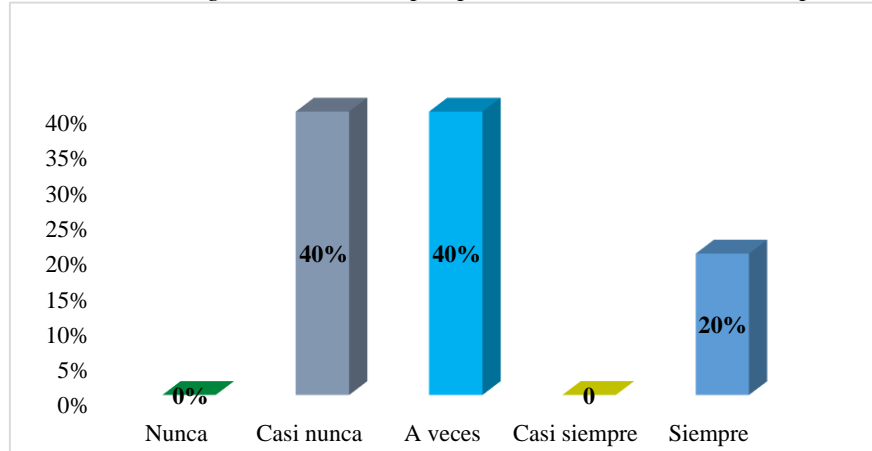


Interpretación:

En la figura 5, se observa que el 40% de los encuestados consideran que casi nunca y a veces los objetivos y metas de la Clínica ProSalud E.I.R.L. son difundidos entre los colaboradores, el 10% de los encuestados considera que nunca los objetivos y metas de la Clínica ProSalud E.I.R.L. son difundidos entre los colaboradores, y el 10% restante de los encuestados considera que siempre los objetivos y metas de la Clínica ProSalud E.I.R.L. son difundidos entre los colaboradores. Se infiere que la entidad no promueve a cabalidad la difusión de objetivos entre sus colaboradores, aspecto en el que debe de incidir, para el compromiso por parte de los colaboradores y logro de resultados.

Figura 6.

Evaluación de registros contables por parte de la Clínica ProSalud para minimizar riesgos



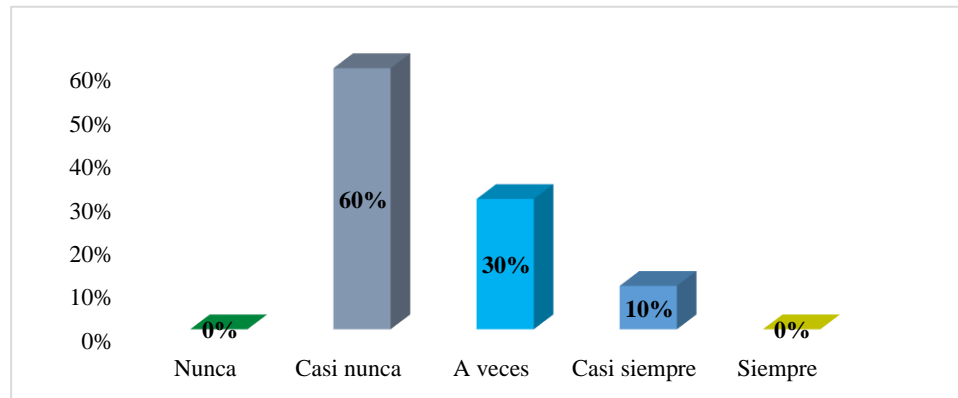


Interpretación:

En la figura 6, se observa que el 40% de los encuestados opina que casi nunca y a veces la alta dirección evalúa de manera permanente o periódica, la completitud de los registros contables para minimizar riesgos y el 20% de los encuestados considera que siempre la alta dirección evalúa de manera permanente o periódica, la completitud de los registros contables para minimizar riesgos. Se deduce que no existe una oportuna evaluación de los registros contables por parte de la dirección, aspecto que se debe tomar en cuenta con el fin de evitar errores en los registros y por ende en los resultados, que conlleve a reflejar la situación real de la empresa.

Figura 7.

Instrumentos del área de contabilidad, para evaluar la Clínica ProSalud E.I.R.L



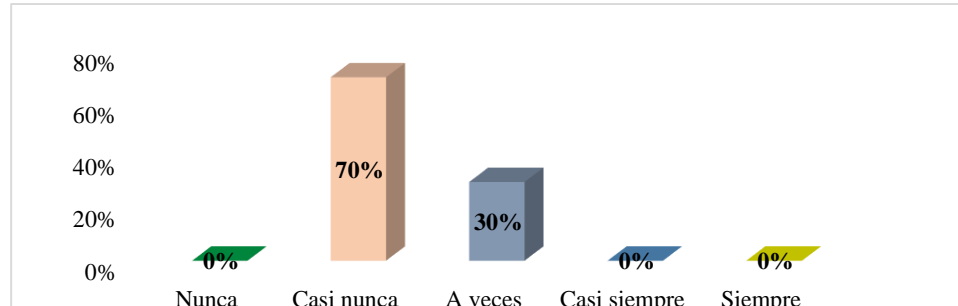
Interpretación:

Se observa que el 60% de los encuestados consideran que casi nunca el área de contabilidad cuenta con instrumentos (planes, procedimientos, manuales, reglas de negocio, guías, instructivos, etc) para la evaluación de la Clínica ProSalud E.I.R.L., el 30% considera que a veces y el 10% considera que casi siempre el área de contabilidad cuenta con instrumentos para la evaluación de la Clínica ProSalud E.I.R.L. La entidad no cuenta con procedimientos para examinar sus diferentes áreas, tal como se muestra en la figura 7, al respecto debe considerar este aspecto, ya que, al contar con dichos instrumentos, le permitirá conocer sus falencias y solucionarlas oportunamente.



Figura 8.

Procedimientos para análisis de información financiera y contable de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

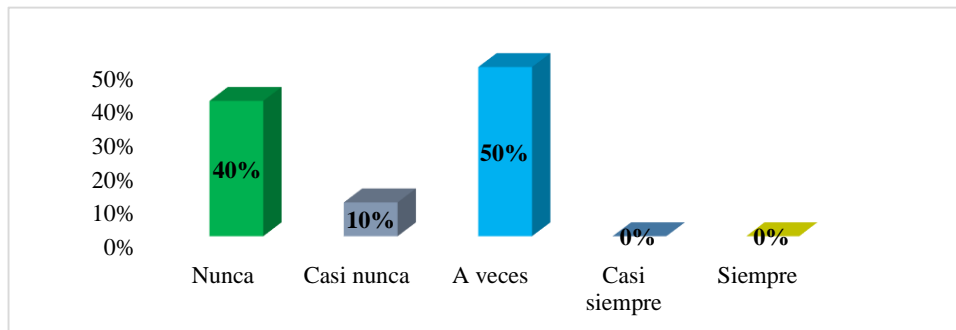


Interpretación:

En la figura 8, se observa que el 70% de los encuestados consideran que casi nunca la Clínica ProSalud E.I.R.L. cuenta con procedimientos establecidos para análisis de la información financiera y contable y el 30% considera que a veces la Clínica ProSalud E.I.R.L. cuenta con procedimientos establecidos para análisis de la información financiera y contable. Se infiere que la clínica no cuenta con procesos para evaluar su información financiera y contable, lo cual es de vital importancia que ponga énfasis en este aspecto, motivo que contar con dichos procedimientos, va a permitir mayor confiabilidad en la información, clave para determinar su situación financiera actual y predecir el futuro de la institución.

Figura 9.

Mecanismos de identificación y monitoreo de riesgos de la Clínica ProSalud E.I.R.L.



Interpretación:

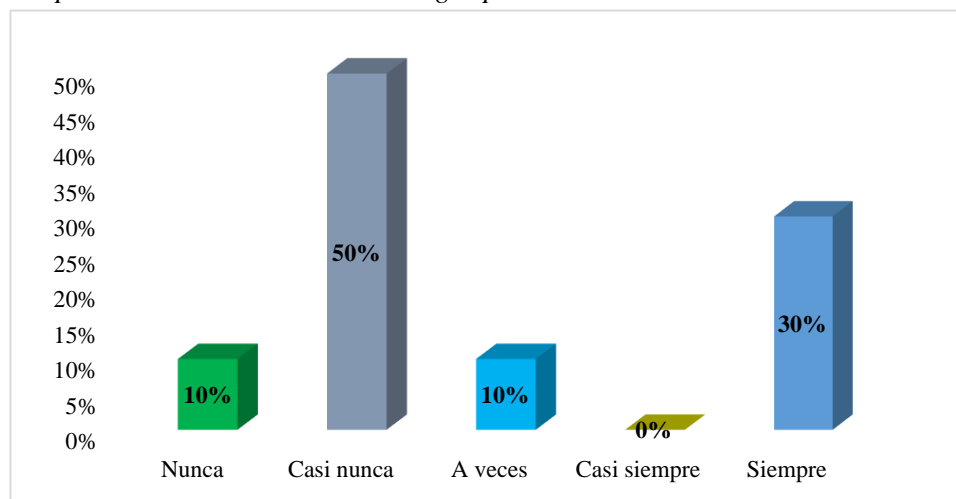
En la figura 9, se observa que el 50% de los encuestados consideran que a veces la alta dirección instaura mecanismos de identificación y monitoreo de riesgos (aumento de



competencia, cambios reglamentarios, riesgos políticos, riesgo de recursos humanos, riesgos de liquidez, otros), el 40% considera que nunca y el 10% considera que casi nunca la alta dirección insta mecanismos de identificación y monitoreo de riesgos. Se induce que la entidad no cuenta con instrumentos para identificar y dar seguimiento a riesgos; en este aspecto la entidad debe enfatizar, motivo que, al contar con dichos mecanismos, cualquier cambio político, cambio reglamentario y otros, no va a alterar su normal funcionamiento.

Figura 10.

Respuesta ante eventualidad de riesgos por la dirección de la Clínica ProSalud E.I.R.L.



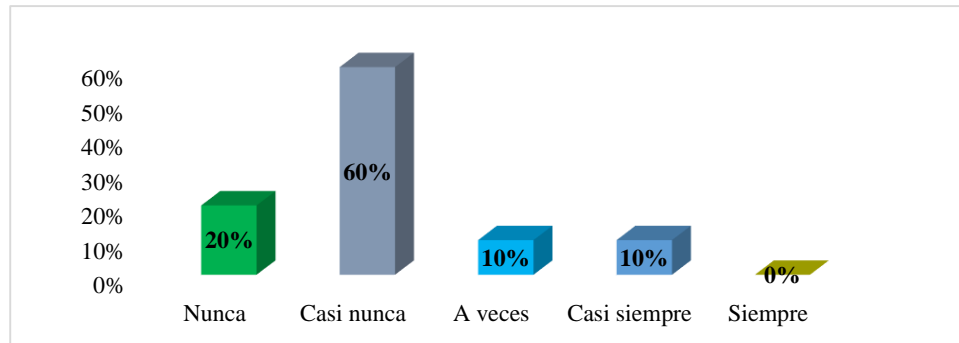
Interpretación:

En la figura 10, se observa que el 50% de los encuestados consideran que casi nunca la alta dirección cuenta con la capacidad de dar respuesta inmediata ante la eventualidad de algún riesgo, el 30% considera que siempre, y el 10% considera que nunca y a veces la alta dirección cuenta con la capacidad de dar respuesta inmediata ante la eventualidad de algún riesgo. Se deduce que la institución no cuenta con la capacidad de dar respuesta ante eventualidades de riesgo, punto esencial que la institución debe incidir, debido a que estar preparados ante eventualidades va a permitir llevar el equilibrio en el normal desarrollo de sus actividades y evitar pérdidas económicas.



Figura 11.

Plan de contingencia del área contable de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

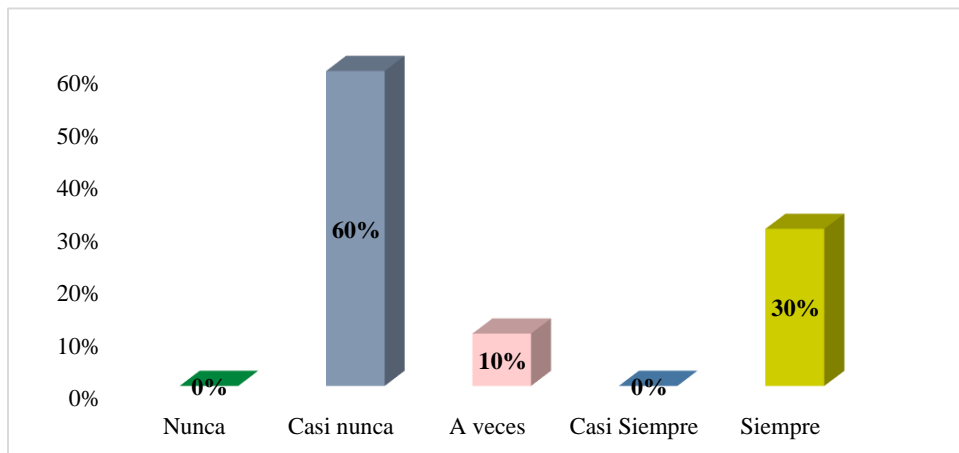


Interpretación:

En la figura 11, se observa que el 60% de los encuestados consideran que casi nunca la Clínica ProSalud E.I.R.L., en el área de contabilidad cuenta con un plan de contingencia, el 20% considera que nunca y el 10% considera que a veces y casi siempre la Clínica ProSalud E.I.R.L., en el área de contabilidad cuenta con un plan de contingencia. Se evidencia que el área de contabilidad de la institución no cuenta con procedimientos para hacer frente a diversas circunstancias, la clínica debe enfatizar este aspecto, ya que con un plan de contingencia adecuado permitirá tomar medidas preventivas para reducir efectos desfavorables que puedan presentarse y que sus resultados no se vean afectados.

Figura 12.

Disposición de sistema automático del área contable de la Clínica ProSalud E.I.R.L.



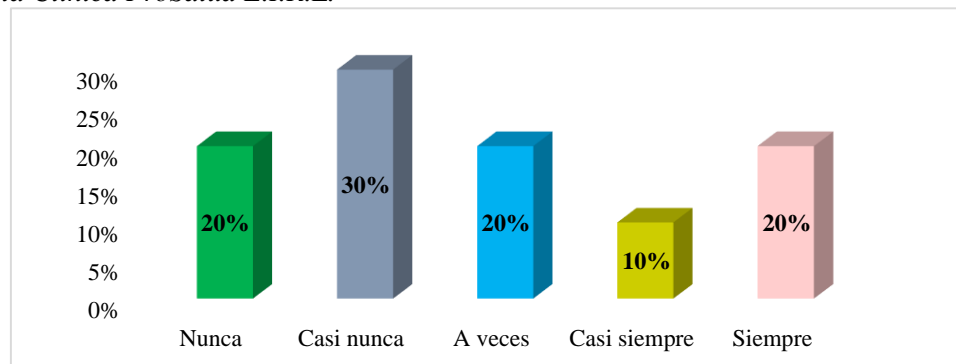


Interpretación:

En la figura 12, se observa que el 60% de los encuestados consideran que casi nunca el área de contabilidad dispone de un sistema automático para contabilizar las operaciones realizadas, el 30 % de los encuestados considera que siempre el área de contabilidad dispone de un sistema automático para contabilizar las operaciones realizadas y el 10% considera que a veces el área de contabilidad dispone de un sistema automático para contabilizar las operaciones realizadas. Se infiere que la clínica no dispone de sistema contable automático para sus operaciones, al respecto debe hacer hincapié, ya que disponer de sistemas automáticos permitirá que el área contable desarrolle sus actividades en menor tiempo, que haya un adecuado control en las transacciones contables, pero sobre todo contar con información oportuna.

Figura 13.

Información del trabajo realizado por parte de los colaboradores a la alta dirección de la Clínica ProSalud E.I.R.L.



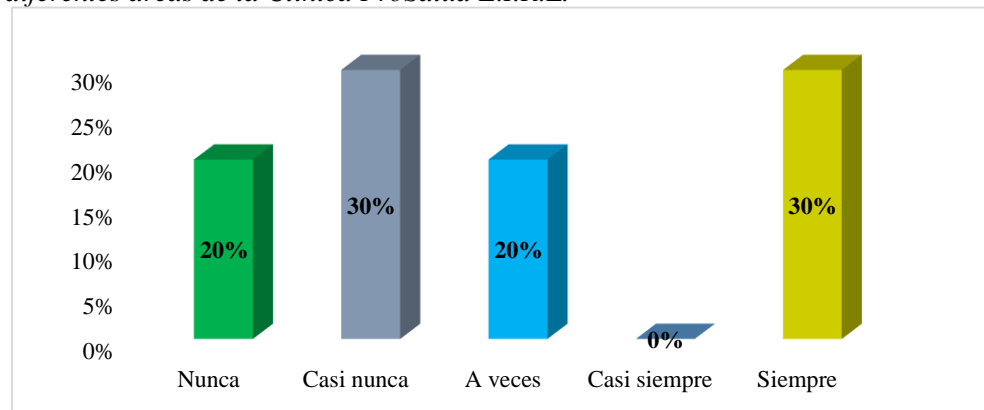
Interpretación:

En la figura 13, se observa que el 30% de los encuestados consideran que casi nunca los colaboradores de las diferentes áreas informan a alta dirección sobre el trabajo realizado, el 20% considera que nunca, a veces y siempre, los colaboradores de las diferentes áreas informan a la alta dirección sobre el trabajo realizado y el 10% considera que casi siempre. Se induce que en la empresa los colaboradores casi nunca, informan su trabajo realizado a la dirección, en este punto la organización, debe incidir ya que la eficiente comunicación y el trabajo en equipo, contribuyen en el cumplimiento de los objetivos.



Figura 14.

Comunicación fluida, pertinente, veraz, oportuna, accesible y transparente entre las diferentes áreas de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

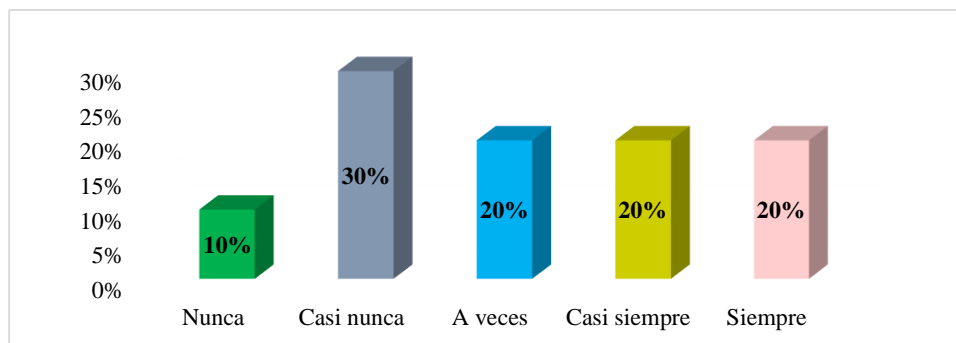


Interpretación:

En la figura 14, se observa que el 30% de los encuestados consideran que casi nunca y siempre, la comunicación entre las diferentes áreas de la entidad, es de manera fluida, pertinente, veraz, oportuna, accesible y transparente, el 20% considera que nunca y a veces. Se deduce que en la Clínica ProSalud E.I.R.L., la comunicación es deficiente, la entidad debe hacer frente a esta situación, ya que la comunicación adecuada permitirá el desarrollo normal de funciones, motivación en los colaboradores, así como facilidad para adaptación al cambio, para el cumplimiento de sus metas.

Figura 15.

Información a los colaboradores para cumplir sus deberes asignadas, en la Clínica ProSalud E.I.R.L.



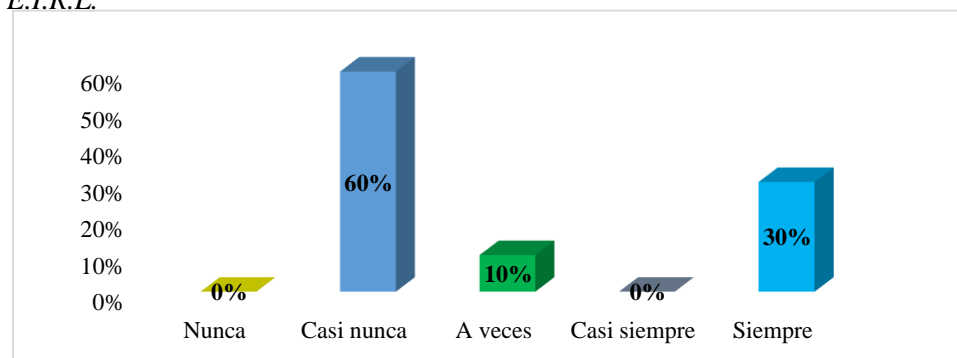


Interpretación:

En la figura 15, se observa que el 30% de los encuestados consideran que casi nunca se proporciona a los colaboradores la información que se necesita para poder cumplir sus deberes asignados, el 20% considera que a veces, casi siempre y siempre se proporciona a los colaboradores la información que se necesita para poder cumplir sus deberes asignados y el 10% considera que nunca se proporciona a los colaboradores la información que se necesita para poder cumplir sus deberes asignados. Se infiere que casi nunca la entidad brinda información a los colaboradores para desempeñar sus funciones, aspecto en el que la institución debe hacer énfasis para lograr que el colaborador tome conocimiento de sus deberes y por tanto se comprometa con los mismos.

Figura 16.

Información completa y confiable para la toma de decisiones de la Clínica ProSalud E.I.R.L.



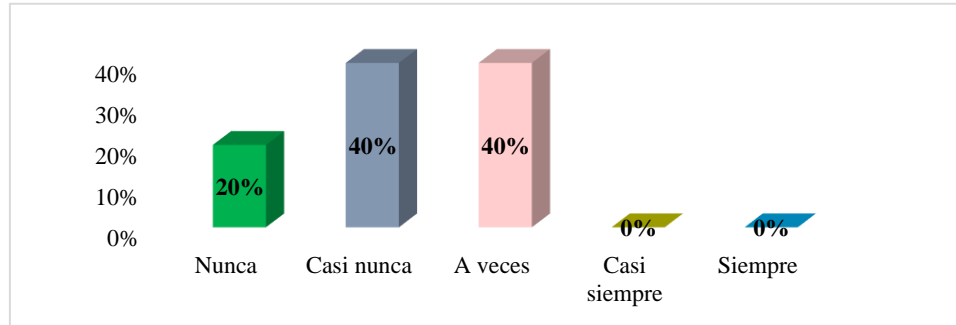
Interpretación:

En la figura 16, se observa que el 60% de los encuestados consideran que casi nunca la información que maneja la Clínica ProSalud E.I.R.L., es completa y confiable para la toma de decisiones, el 30% considera que siempre la información que maneja la Clínica ProSalud E.I.R.L., es completa y confiable para la toma de decisiones y el 10% considera que a veces la información que maneja la Clínica ProSalud E.I.R.L., es completa y confiable para la toma de decisiones. Se induce que casi nunca la información de la entidad es confiable para la toma de decisiones, aspecto que debe tomar en cuenta debido a que la información representa una herramienta esencial para las decisiones estratégicas de la dirección.



Figura 17.

Seguimiento a los componentes del control interno de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

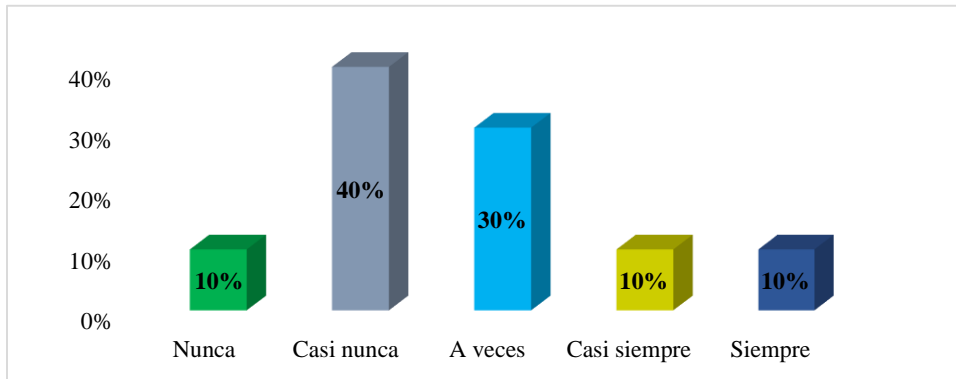


Interpretación:

En la figura 17, se observa que el 40% de los encuestados consideran que casi nunca y a veces la entidad da seguimiento a los componentes del C.I. y su funcionamiento adecuado y el 20% considera que nunca la entidad da seguimiento a los componentes del C.I. y su funcionamiento adecuado. Se deduce que casi nunca la institución hace seguimiento al C.I. y sus componentes, siendo muy relevante para la optimización de recursos, eficiencia de operaciones, concretizadas en una adecuada gestión administrativa, por tanto, la entidad debe tomar en cuenta este aspecto relevante.

Figura 18.

Evaluación de los procesos realizados por el área contable por parte de la administración de la Clínica ProSalud E.I.R.L.



Interpretación:

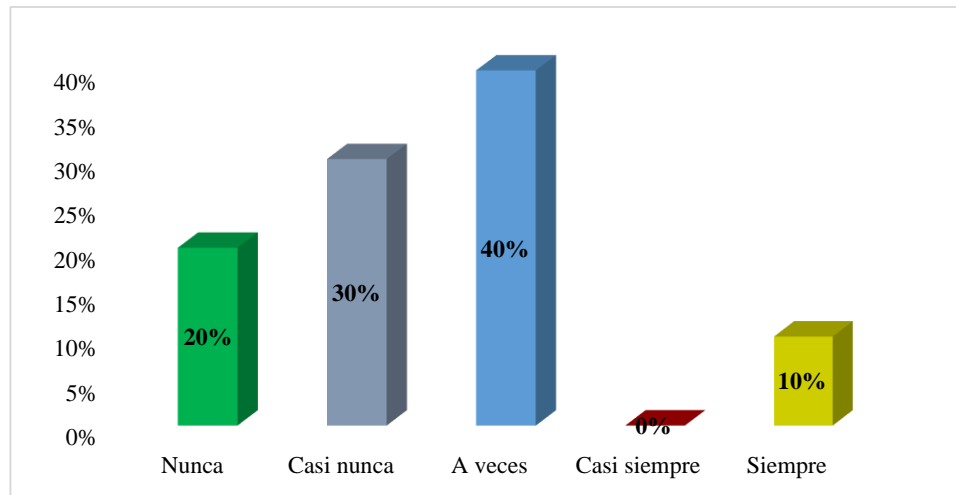
En la figura 18, se observa que el 40% de los encuestados consideran que casi nunca el área administrativa evalúa los procesos realizados en el área contable, el 30% considera que a veces el área administrativa evalúa los procesos realizados en el área



contable y el 10% considera que nunca, casi siempre y siempre el área administrativa evalúa los procesos realizados en el área contable. Se evidencia que casi nunca se evalúa los procesos del área contable, por tanto, la institución debe enfatizar en la verificación y evaluación constante, motivo que dicha área, procesa la información financiera y contable.

Figura 19.

Propuesta de colaboradores para implementación y mejora de la estructura organizativa de la Clínica ProSalud E.I.R.L.



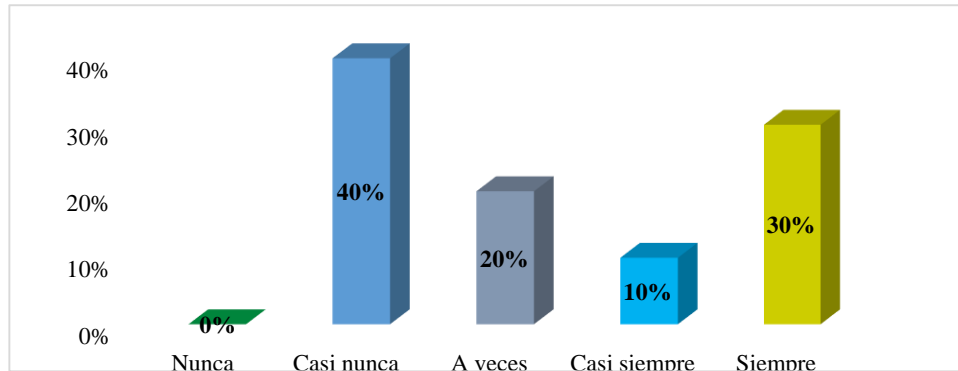
Interpretación:

En la figura 19, se observa que el 40% de los encuestados consideran que a veces el área administrativa recopila propuestas de los colaboradores para la implementación y mejora de las diferentes áreas establecidas en la estructura organizativa, el 30% manifiesta que casi nunca, el 20% considera que nunca y el 10% considera que siempre, el área administrativa recopila propuestas de los colaboradores para la implementación y mejora de las diferentes áreas establecidas en la estructura organizativa. Se infiere que la empresa solo a veces recopila recomendaciones de los colaboradores para la mejora de la misma, considerando que los colaboradores son los que conocen más profundamente sus áreas y pueden ver directamente las falencias que existen, es de vital importancia que la entidad recopile, analice y de ser el caso pueda implementar propuestas realizadas por los colaboradores, en aras del bienestar de la misma.



Figura 20.

Comunicación de deficiencias y/o errores de control interno por parte de los colaboradores a alta dirección de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

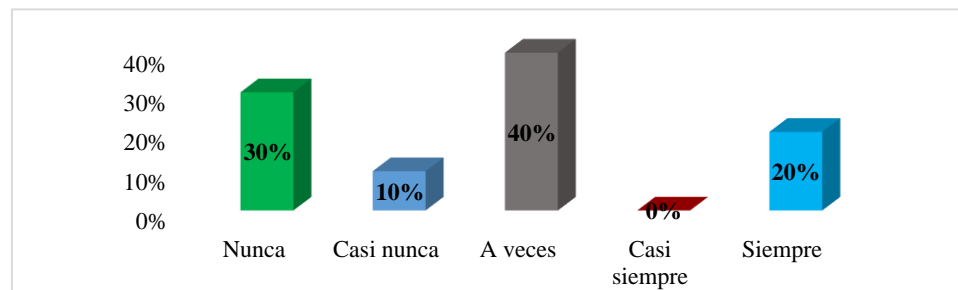


Interpretación:

En la figura 20, se observa que el 40% de los encuestados consideran que casi nunca los colaboradores comunican las deficiencias y/o errores de C.I. a la alta dirección para aplicar medidas correctivas, el 30% opina que siempre, el 20% considera que a veces y el 10% manifiesta que casi siempre los colaboradores comunican las deficiencias y/o errores de C.I. a la alta dirección para aplicar medidas correctivas. Se induce que casi nunca los colaboradores dan a conocer las deficiencias a la dirección; la comunicación en cualquier tipo de actividad es imprescindible, permitiendo mejorar la competitividad de la institución, por tanto, la Clínica ProSalud E.I.R.L. debe incidir al respecto, para la existencia de una asertiva comunicación entre colaboradores y alta dirección, a fin de implementar medidas ante los posibles errores.

Figura 21.

Información a instituciones reguladoras por parte de la Clínica ProSalud E.I.R.L.



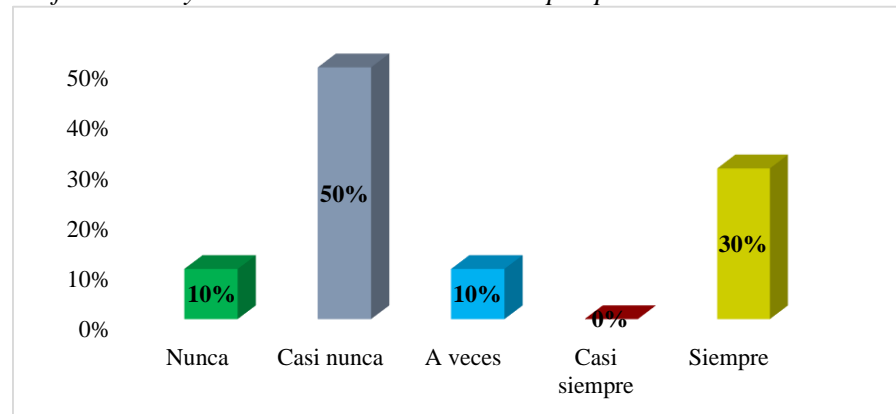


Interpretación:

En la figura 21, se observa que el 40% de los encuestados manifiesta que a veces la clínica ProSalud E.I.R.L. brinda información a las instituciones reguladoras, el 30% manifiesta que nunca, el 20% considera que siempre y el 10% considera que casi nunca la clínica ProSalud E.I.R.L. brinda información a las instituciones reguladoras. Se deduce que solo a veces la organización brinda información a instituciones reguladoras, al respecto debe tomar en cuenta que dicha información le permitirá operar de acuerdo a la reglamentación, corregir faltas y afirmar relaciones que le permitirá crecer.

Figura 22.

Confrontación y corroboración de resultados por parte de la Clínica ProSalud E.I.R.L.



Interpretación:

En la figura 22, se observa que el 50% de los encuestados manifiestan que casi nunca la entidad confronta y corrobora los resultados económicos permanentemente, el 30% considera que siempre, y el 10% considera nunca y a veces la entidad confronta y corrobora los resultados económicos permanentemente. Se infiere que la organización casi nunca corrobora sus resultados económicos, al respecto es de relevante importancia que haga hincapié en este aspecto, ya que va a permitir instaurar políticas, estrategias, pero sobre todo decisiones acertadas.

5.1.2. Objetivo Específico N° 02: Describir la situación actual de rentabilidad de la Clínica ProSalud E.I.R.L., Chota, 2020.

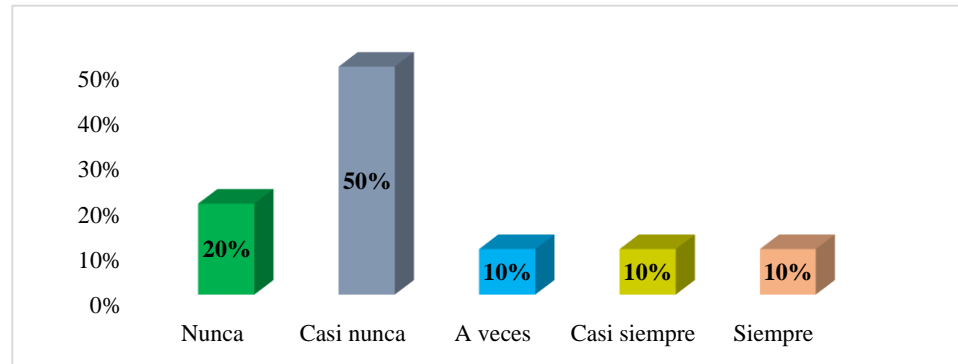
Para describir la situación actual de rentabilidad de la Clínica ProSalud, se empleó un cuestionario con ítems referidos al C.I.: rentabilidad económica y rentabilidad financiera,



con el fin de obtener información que responda al objetivo planteado, los resultados concernientes a la rentabilidad económica se muestran a continuación:

Figura 23.

Cumplimiento de los objetivos empresariales en el tiempo establecido de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

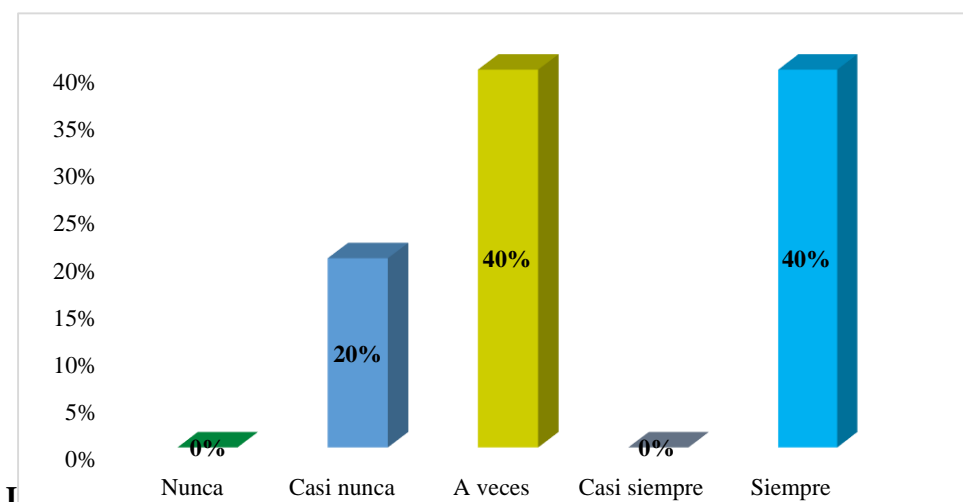


Interpretación:

En la figura 23, se observa que el 50% de los encuestados manifiestan que casi nunca los objetivos empresariales se cumplen en el tiempo establecido, el 20% considera que nunca y el 10% considera que a veces, casi siempre y siempre. Se induce que la entidad casi nunca cumple con los objetivos en el tiempo determinado, aspecto que se debe incidir para su buena marcha, ya que va a influir en los resultados económicos de la misma.

Figura 24.

La Clínica ProSalud E.I.R.L. satisface los requerimientos de los clientes

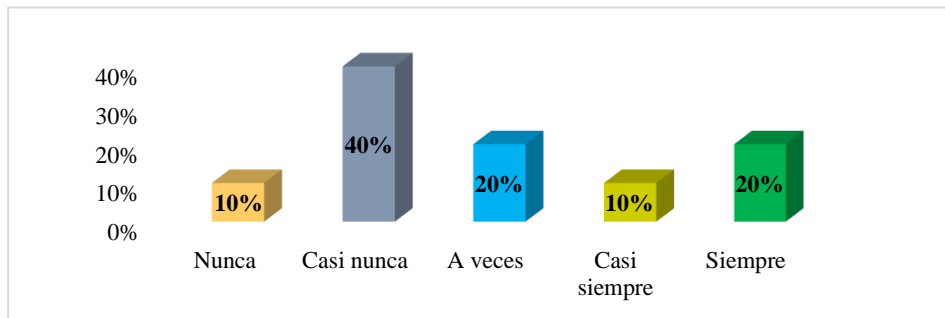




En la figura 24, se observa que el 40% de los encuestados manifiestan que a veces y siempre la empresa satisface los requerimientos de los clientes y el 20% considera que casi nunca la empresa satisface los requerimientos de los clientes. La entidad a veces y siempre satisface los requerimientos de los clientes, sin embargo, debe tener en cuenta este aspecto, motivo que los clientes son la razón de ser de la entidad.

Figura 25.

Satisfacción de los colaboradores con las ventas que realiza la Clínica ProSalud E.I.R.L.

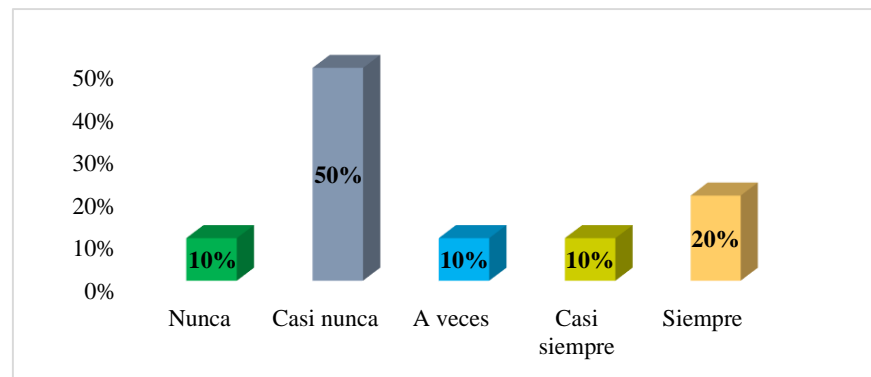


Interpretación:

En la figura 25, se observa que el 40% de los encuestados manifiestan que casi nunca está satisfecho por las ventas diarias que realiza su empresa, el 20% considera que a veces y siempre, y 10% opina que nunca y casi siempre están satisfechos por las ventas diarias que realiza su empresa. Se puede constatar que la mayoría de los encuestados no están satisfechos con las ventas de la entidad, razón por la cual se debe evaluar aspectos que contribuya a aumentar dichas ventas.

Figura 26.

Decisiones basadas en estrategias de control interno de la Clínica ProSalud E.I.R.L.



Interpretación:

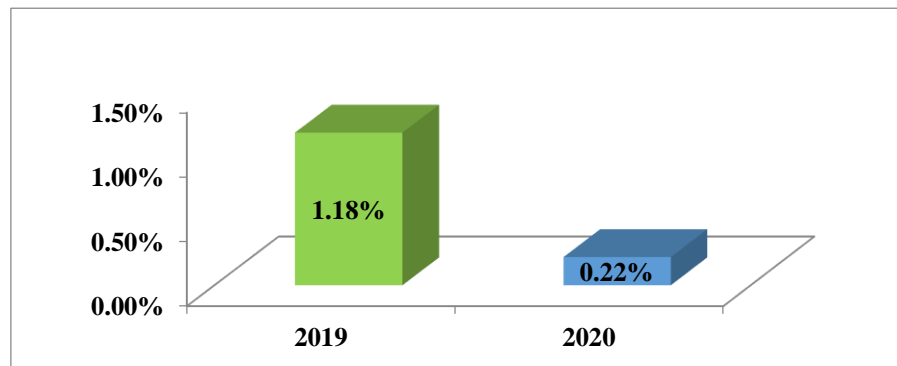


En la figura 26, se observa que el 50% de los encuestados manifiestan que casi nunca para mejorar la rentabilidad se toma decisiones basadas en estrategias de C.I., el 20% considera que siempre para mejorar la rentabilidad se toma decisiones basadas en estrategias de C.I. y el 10% considera que nunca, a veces y casi siempre para mejorar la rentabilidad se toma decisiones basadas en estrategias de C.I. Se infiere que la mayor parte de encuestados, detallan que casi nunca para mejorar la rentabilidad se toma decisiones basadas en estrategias de C.I., motivo por el cual la organización debe tomar en cuenta los diferentes componentes del C.I., que le permitirá una gestión eficiente.

Así mismo referente al objetivo Específico N° 02: Describir la situación actual de rentabilidad de la Clínica ProSalud E.I.R.L., Chota, 2020, concerniente al ítem de rentabilidad financiera se recopiló los datos a través de la ficha de registro de datos, basado en los estados financieros de la Clínica ProSalud al 31 de diciembre de 2019 y al 31 de diciembre de 2020 (Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados), los resultados son los siguientes:

Figura 27.

ROE Clínica ProSalud 2019 -2020



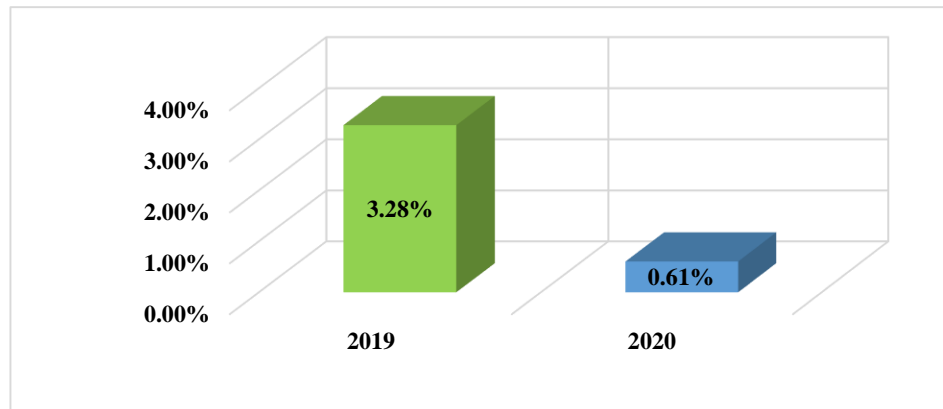
Interpretación:

En la figura 27 se observa, que, para el año 2019, el beneficio neto de la Clínica ProSalud E.I.R.L., representa el 1.18%, con respecto al patrimonio neto, y para el año 2020, el beneficio neto de la Clínica ProSalud E.I.R.L., representa el 0.22%, con respecto al patrimonio neto. Se evidencia que en el año 2019 la entidad ha tenido mayor beneficio neto en comparación con el año 2020, así mismo para el año 2020 su patrimonio neto ha disminuido, razón por la cual representa el 0.22%.

Figura 28.



ROI Clínica ProSalud 2019 -2020

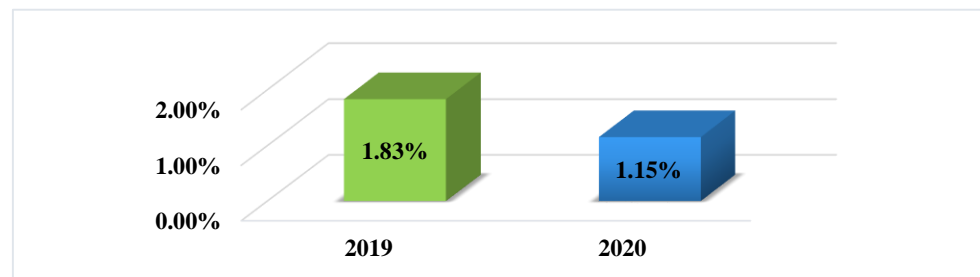


Interpretación:

En la figura 28 se observa, que, para el año 2019, la utilidad neta de la Clínica ProSalud E.I.R.L., representa el 3.28%, con respecto a las ventas, y para el año 2020, la utilidad neta de la Clínica ProSalud E.I.R.L., representa el 0.61%, con respecto a las ventas. Se deduce que ha existido tanto disminución del resultado neto, como disminución en las ventas en el año 2020.

Figura 29.

ROA Clínica ProSalud 2019 -2020



Interpretación:

En la figura 29 se observa, que, para el año 2019, el EBIT de la Clínica ProSalud E.I.R.L. representa el 1.83%, con respecto a sus activos totales, y para el año 2020, el EBIT de la Clínica ProSalud E.I.R.L., representa el 1.15%, con respecto a sus activos totales. Se deduce que tanto el EBIT así como los activos de la entidad en el año 2020 han disminuido.

Tabla 5.



Análisis Vertical Balance General Clínica ProSalud 2019 -2020

| Detalle | 2020 | | 2019 | |
|---|----------------------|-------------------|----------------------|-------------------|
| | S/ | Análisis Vertical | S/ | Análisis Vertical |
| ACTIVO | | | | |
| Caja y bancos | S/ 15,177.00 | 3.02% | S/ 18,652.00 | 3.68% |
| Materiales aux, suministros y repuestos | S/ 25,692.00 | 5.11% | S/ 25,692.00 | 5.07% |
| Activ adq en arrendamiento finan. | S/ 71,030.00 | 14.13% | S/ 71,030.00 | 14.03% |
| Inmuebles, maquinaria y equipo | S/ 769,170.00 | 152.96% | S/ 769,170.00 | 151.91% |
| Depreciación de 1,2 e IME | -S/ 406,675.00 | -80.87% | -S/ 406,675.00 | -80.32% |
| Activo diferido | S/ 28,473.00 | 5.66% | S/ 28,473.00 | 5.62% |
| TOTAL ACTIVO NETO | S/ 502,867.00 | 100.00% | S/ 506,342.00 | 100.00% |
| PASIVO | | | | |
| Trip y aport sist pens y salud p pagar | S/ 4,727.80 | 0.94% | S/ 5,075.30 | 1.00% |
| Ctas por pagar comerciales - | S/ 6,784.00 | 1.35% | S/ 6,784.00 | 1.34% |
| Obligaciones financieras | S/ 135,545.00 | 26.95% | S/ 135,545.00 | 26.77% |
| TOTAL PASIVO | S/ 147,056.80 | 29.24% | S/ 147,404.30 | 29.11% |
| PATRIMONIO | | | | |
| Capital | S/ 183,226.00 | 36.44% | S/ 183,226.00 | 36.19% |
| Resultados acumulados positivos | S/ 171,884.00 | 34.18% | S/ 171,884.00 | 33.95% |
| Utilidad del ejercicio | S/ 700.20 | 0.14% | S/ 3,827.70 | 0.76% |
| TOTAL PATRIMONIO | S/ 355,810.20 | 70.76% | S/ 358,937.70 | 70.89% |
| TOTAL PATRIMONIO Y PASIVO | S/ 502,867.00 | 100.00% | S/ 506,342.00 | 100.00% |

Interpretación:

Según la tabla 34, del análisis vertical realizado al Balance General de la Clínica ProSalud durante los periodos 2019 y 2020, se observa que, del total del patrimonio y pasivo, las obligaciones financieras del ejercicio 2019 representa el 26.77%, mientras que durante el ejercicio 2020, del total del patrimonio y pasivo, las obligaciones financieras representan el 26.95%.

Así mismo, del análisis vertical realizado al Balance General de la Clínica ProSalud durante los periodos 2019 y 2020, se observa que del total del patrimonio y pasivo la utilidad del ejercicio 2019 representa el 0.76%, mientras que durante el ejercicio 2020, del total del patrimonio y pasivo la utilidad representa el 0.14%.

Tabla 6.



Análisis Horizontal Balance General Clínica ProSalud 2019 -2020

| Detalle | 2020 | 2019 | Análisis Horizontal |
|---|----------------------|----------------------|---------------------|
| | S/ | S/ | |
| ACTIVO | | | |
| Caja y bancos | S/ 15,177.00 | S/ 18,652.00 | 81.37% |
| Materiales aux, suministros y repuestos | S/ 25,692.00 | S/ 25,692.00 | 100.00% |
| Activ adq en arrendamiento finan. | S/ 71,030.00 | S/ 71,030.00 | 100.00% |
| Inmuebles, maquinaria y equipo | S/ 769,170.00 | S/ 769,170.00 | 100.00% |
| Depreciación de 1,2 e IME | -S/ 406,675.00 | -S/ 406,675.00 | 100.00% |
| Activo diferido | S/ 28,473.00 | S/ 28,473.00 | 100.00% |
| TOTAL ACTIVO NETO | S/ 502,867.00 | S/ 506,342.00 | 99.31% |
| PASIVO | | | |
| Trip y aport sist pens y salud p pagar | S/ 4,727.80 | S/ 5,075.30 | 93.15% |
| Ctas por pagar comerciales - | S/ 6,784.00 | S/ 6,784.00 | 100.00% |
| Obligaciones financieras | S/ 135,545.00 | S/ 135,545.00 | 100.00% |
| TOTAL PASIVO | S/ 147,056.80 | S/ 147,404.30 | 99.76% |
| PATRIMONIO | | | |
| Capital | S/ 183,226.00 | S/ 183,226.00 | 100.00% |
| Resultados acumulados positivos | S/ 171,884.00 | S/ 171,884.00 | 100.00% |
| Utilidad del ejercicio | S/ 700.20 | S/ 3,827.70 | 18.29% |
| TOTAL PATRIMONIO | S/ 355,810.20 | S/ 358,937.70 | 99.13% |
| TOTAL PATRIMONIO Y PASIVO | S/ 502,867.00 | S/ 506,342.00 | 99.31% |

Interpretación

Del análisis horizontal realizado al Balance General de la Clínica ProSalud durante los periodos 2019 y 2020, se observa que la utilidad de ejercicio 2020, con respecto al ejercicio fiscal 2019, ha disminuido al 18.29%.

Tabla 7.



Análisis Vertical Estado de Resultados Clínica ProSalud 2019 -2020

| Detalle | 2019 | | 2020 | |
|-------------------------------------|---------------|-------------------|---------------|-------------------|
| | S/ | Análisis Vertical | S/ | Análisis Vertical |
| Estado de Resultados | | | | |
| Ventas netas o ing. por servicios | S/ 129,781.00 | 100.00% | S/ 128,550.00 | 100.00% |
| Ventas netas | S/ 129,781.00 | 100.00% | S/ 128,550.00 | 100.00% |
| Resultado bruto Utilidad | S/ 129,781.00 | 100.00% | S/ 128,550.00 | 100.00% |
| Gastos de ventas | S/ 55,489.00 | 42.76% | S/ 56,842.00 | 44.22% |
| Gastos de administración | S/ 65,019.00 | 50.10% | S/ 65,910.00 | 51.27% |
| Resultado de operación utilidad | S/ 9,273.00 | 7.15% | S/ 5,798.00 | 4.51% |
| Gastos financieros | S/ 5,020.00 | 3.87% | S/ 5,020.00 | 3.91% |
| Resultados antes de part. Impuestos | S/ 4,253.00 | 3.28% | S/ 778.00 | 0.61% |
| Impuesto a la renta | S/ 425.30 | 0.33% | S/ 77.80 | 0.06% |
| Resultado del ejercicio - Utilidad | S/ 3,827.70 | 2.95% | S/ 700.20 | 0.54% |

Interpretación:

Según la tabla 35, del análisis vertical realizado al Estado de Resultados de la Clínica ProSalud durante los periodos 2019 y 2020, se observa que del total de ventas durante el ejercicio 2019, la utilidad representa el 2.95%; mientras que durante el ejercicio 2020, la utilidad representa 0,54 % del total de ventas.

Tabla 8.



Análisis Horizontal Estado de Resultados Clínica ProSalud 2019 -2020

| Detalle | 2019 | | 2020 | | 2019-2020 | |
|-------------------------------------|------|------------|------|------------|-------------|---------------------|
| | S/ | | S/ | | Variaciones | Análisis Horizontal |
| Estado de Resultados | | | | | | |
| Ventas netas o ing. por servicios | S/ | 129,781.00 | S/ | 128,550.00 | -1,231.00 | 99.05% |
| Ventas netas | S/ | 129,781.00 | S/ | 128,550.00 | -1,231.00 | 99.05% |
| Resultado bruto Utilidad | S/ | 129,781.00 | S/ | 128,550.00 | -1,231.00 | 99.05% |
| Gastos de ventas | S/ | 55,489.00 | S/ | 56,842.00 | 1,353.00 | 102.44% |
| Gastos de administración | S/ | 65,019.00 | S/ | 65,910.00 | 891.00 | 101.37% |
| Resultado de operación utilidad | S/ | 9,273.00 | S/ | 5,798.00 | -3,475.00 | 62.53% |
| Gastos financieros | S/ | 5,020.00 | S/ | 5,020.00 | - | 100.00% |
| Resultados antes de part. Impuestos | S/ | 4,253.00 | S/ | 778.00 | -3,475.00 | 18.29% |
| Impuesto a la renta | S/ | 425.30 | S/ | 77.80 | -347.50 | 18.29% |
| Resultado del ejercicio – Utilidad | S/ | 3,827.70 | S/ | 700.20 | -3,127.50 | 18.29% |

Interpretación:

Del análisis horizontal realizado al Estado de Resultados de la Clínica ProSalud durante los periodos 2019 y 2020, se observa que los gastos de ventas de la Clínica ProSalud E.I.R.L., en el periodo 2020, ha aumentado en 2.44%, con respecto al periodo 2019.

Además, del análisis horizontal realizado al Estado de Resultados de la Clínica ProSalud durante los periodos 2019 y 2020, se observa que los gastos de administración de la Clínica ProSalud E.I.R.L., en el periodo 2020, ha aumentado en 1.37%, con respecto al periodo 2019.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados



5.2.1. En el primer objetivo específico describir la situación actual de control interno de la Clínica ProSalud E.I.R.L., Chota, 2020, se encontró que:

Según la figura 1, el 50% de los encuestados consideran que casi nunca existen políticas administrativas que guíe el desarrollo de las diferentes actividades, así mismo el 20% considera que a veces y nunca existen políticas administrativas que guíe el desarrollo de las diferentes actividades; referente a los manuales de organización, tal como se detalla en la figura 2, el 60% de los encuestados consideran que casi nunca los manuales de organización de la Clínica ProSalud E.I.R.L. están organizados y corresponde a la estructura organizativa, el 30% considera que a veces los manuales están organizados y corresponde a la estructura organizativa.

Referente a la evaluación de los colaboradores, tal como se muestra en la figura 3, el 50% de los encuestados consideran que casi nunca el desempeño de los colaboradores es evaluado periódicamente y el 20% considera que a veces el desempeño de los colaboradores es evaluado periódicamente; concerniente al cuidado de la información en la Clínica ProSalud E.I.R.L., el 50% de los encuestados consideran que casi nunca existe preocupación por parte de la entidad respecto al cuidado de la información y promueve la observancia del código de ética, el 30% considera que a veces y el 10% considera que casi siempre.

Al respecto se puede observar que el mayor porcentaje de encuestados considera que a veces y casi nunca existen políticas administrativas que guíe el desarrollo de las diferentes actividades, que a veces y casi nunca los manuales de organización de la Clínica ProSalud E.I.R.L. están organizados y corresponde a la estructura organizativa, que casi nunca el desempeño de los colaboradores es evaluado periódicamente, así mismo que a veces y casi nunca existe preocupación por parte de la entidad respecto al cuidado de la información, representando puntos débiles de la entidad.

Lo cual concuerda con Paiva (2016), quien en su estudio de investigación detectó que existe una mala segregación de funciones y falta de información financiera a tiempo. La dificultad de las empresas es que no tienen parámetros o lineamientos para el desarrollo del proceso de su producción. Por otro lado, la información detectada no está al día y esto retrasa el análisis periódico de la información financiera de la entidad; llevar un adecuado control en todos los procesos de las áreas y determinar una información veraz y transparente nos ayudará a tomar decisiones de manera correcta.

Así mismo Barreno (2015), en su estudio concluye que existe falta de políticas y procedimientos del C.I. de las áreas de compra y de ventas, dificultando el desempeño laboral, así



mismo no utilizan herramientas que permitan evaluar la rentabilidad siendo imposible la veracidad de la información financiera.

Con lo que respecta a la difusión de objetivos y metas a los colaboradores de la Clínica ProSalud E.I.R.L., tal como se puede observar en la figura 5, el 40% de los encuestados consideran que a veces y casi nunca los objetivos y metas de la Clínica ProSalud E.I.R.L. son difundidos entre los colaboradores, el 10% de los encuestados considera que nunca los objetivos y metas de la Clínica ProSalud E.I.R.L. son difundidos entre los colaboradores; con respecto a la evaluación de manera permanente o periódica de la completitud de los registros contables para minimizar riesgos por parte de la alta dirección, el 40% de los encuestados consideran que a veces y casi nunca la alta dirección evalúa de manera permanente o periódica, la completitud de los registros contables para minimizar riesgos, tal como se puede observar en la figura 6.

Según la figura 7, el 60% de los encuestados consideran que casi nunca el área de contabilidad cuenta con instrumentos (planes, procedimientos, manuales, reglas de negocio, guías, instructivos, etc) para la evaluación de la Clínica ProSalud E.I.R.L., el 30% considera que a veces el área de contabilidad cuenta con instrumentos para la evaluación de la mencionada entidad; respecto a procedimientos establecidos para análisis de la información financiera y contable, el 70% de los encuestados consideran que casi nunca la Clínica ProSalud E.I.R.L. cuenta con procedimientos establecidos para análisis de la información financiera y contable y el 30% considera que a veces la Clínica ProSalud E.I.R.L. cuenta con procedimientos establecidos para análisis de la información financiera y contable, tal como se puede constatar en la figura 8.

Referente a los mecanismos de identificación y monitoreo de riesgos, tal como se visualiza en la figura 9, el 50% de los encuestados consideran que a veces la alta dirección instaura mecanismos de identificación y monitoreo de riesgos (aumento de competencia, cambios reglamentarios, riesgos políticos, riesgo de recursos humanos, riesgos de liquidez, otros), el 40% considera que nunca y el 10% considera que casi nunca la alta dirección instaura mecanismos de identificación y monitoreo de riesgos.

Al respecto en el presente estudio se determina que el mayor porcentaje de encuestados considera que casi nunca y a veces los objetivos y metas de la Clínica ProSalud E.I.R.L. son difundidos entre los colaboradores. Que casi nunca y a veces la alta dirección evalúa de manera permanente o periódica, la completitud de los registros contables para minimizar riesgos, que casi nunca y a veces el área de contabilidad cuenta con instrumentos (planes, procedimientos, manuales, reglas de negocio, guías, instructivos, etc) para la evaluación de la Clínica ProSalud



E.I.R.L., que casi nunca y a veces la entidad cuenta con procedimientos establecidos para análisis de la información financiera y contable y que nunca y a veces la alta dirección instaure mecanismos de identificación y monitoreo de riesgos (aumento de competencia, cambios reglamentarios, riesgos políticos, riesgo de recursos humanos, riesgos de liquidez, otros).

Tal como concluye Cambier (2015) en su investigación, las instituciones estudiadas carecen de una gestión de riesgos, requiriendo una gestión eficiente basada en planes de ingresos y de ejecución de efectivo; al respecto, se evidencia que existen deficiencias referentes a la gestión de riesgos en la Clínica ProSalud E.I.R.L.

Así mismo concuerda con Guzman y Vera (2015) quienes concluyen que no existen técnicas adecuadas en la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario El Pedregal de Guayaquil, no tienen ningún manual de sus procesos o funciones de la empresa, por lo que los autores proponen estrategias para la disminución de los indicadores de riesgo y que estos sean analizados por la gerencia de la entidad, para que sean corregidos a tiempo.

Concerniente a la capacidad de dar respuesta inmediata ante las eventualidades, tal como se observa en la figura 10, el 50% de los encuestados consideran que casi nunca la alta dirección cuenta con la capacidad de dar respuesta inmediata ante la eventualidad de algún riesgo, el 30% considera que siempre, y el 10% considera que a veces; según la figura 11, con respecto a si el área de contabilidad cuenta con un plan de contingencia, el 60% de los encuestados consideran que casi nunca, el 20% considera que nunca y el 10% considera que a veces; según la figura 12, se observa que el 60% de los encuestados consideran que casi nunca el área de contabilidad dispone de un sistema automático para contabilizar las operaciones realizadas.

Referente a la información del trabajo realizado por parte de los colaboradores a alta dirección, según la figura 13, se observa que el 30% de los encuestados consideran que casi nunca los colaboradores de las diferentes áreas informan a alta dirección sobre el trabajo realizado, el 20% considera que nunca, a veces y siempre, las diferentes áreas informan a la alta dirección sobre el trabajo realizado.

Al respecto en el presente estudio se determina que el mayor porcentaje de encuestados considera que casi nunca la alta dirección cuenta con la capacidad de dar respuesta inmediata ante la eventualidad de algún riesgo, que nunca y casi nunca el área de contabilidad cuenta con un plan de contingencia, que casi nunca el área de contabilidad dispone de un sistema automático para



contabilizar las operaciones realizadas y que nunca y casi nunca los colaboradores de las diferentes áreas informan a alta dirección sobre el trabajo realizado.

Quispe (2017), en su investigación, concuerda con los resultados antes detallados, indicando que las empresas aduaneras no establecen un control de sistema interno para poner en salvaguardia sus activos, y al no tener los datos conforme, no resuelven sus indicadores de riesgo a tiempo. Para el presente caso se evidencia que existe falencias en las actividades de control de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

Así mismo concuerda con Ortega (2018), quién en su estudio concluyó que la empresa no aplica herramientas de C.I. para la mejora de la rentabilidad, por lo que no permite verificar los puntos críticos o lineamientos, así mismo realizan sus procedimientos de manera empírica y no lo realizan mediante un análisis o rastreo para poder detectar los problemas de rentabilidad y tener información veraz para la toma de decisiones.

Con respecto a la comunicación entre las diferentes áreas de la entidad, tal como se visualiza en la figura 14, el 30% de los encuestados consideran que casi nunca y siempre, la comunicación, es fluida, pertinente, veraz, oportuna, accesible y transparente, el 20% considera que a veces y nunca la comunicación entre las diferentes áreas de la entidad, es fluida, pertinente, veraz, oportuna, accesible y transparente; referente a la información a los colaboradores para cumplir con sus deberes asignados, según lo detallado en la figura 15, el 30% de los encuestados consideran que casi nunca se proporciona a los colaboradores la información que se necesita para poder cumplir sus deberes asignados y el 20% considera que a veces se proporciona a los colaboradores la información que se necesita para poder cumplir sus deberes asignados.

Referente a la información para la toma de decisiones, tal como se visualiza en la figura 16, el 60% de los encuestados consideran que casi nunca la información que maneja la Clínica ProSalud E.I.R.L., es completa y confiable para la toma de decisiones.

En el presente estudio se determina que el mayor porcentaje de encuestados considera que casi nunca la comunicación entre en la entidad, es fluida, pertinente, veraz, oportuna, accesible y transparente, que casi nunca se proporciona a los colaboradores la información que se necesita para poder cumplir sus deberes asignados y que casi nunca la información que maneja la Clínica ProSalud E.I.R.L., es completa y confiable para la toma de decisiones.

Al respecto Pilalao y Orrala (2016), detallan que al no existir una buena comunicación para realizar los procesos establecidos en la compañía existirá deficiencias en las políticas y



objetivos de la empresa. Para el presente caso se constata que existen puntos críticos por resolver referente a la información y comunicación en la Clínica ProSalud E.I.R.L.

Así mismo concuerda con Choquehuanca (2016), en su estudio concluyó que hay falta de normas para los trabajadores en función a sus cargos, así mismo debido a la deficiente comunicación existen errores en la distribución de mercaderías a los clientes, esto genera incumplimientos con las metas de la empresa y sus ventas tienen a disminuir.

Referente al seguimiento a los componentes del C.I., en la figura 17, se observa que el 40% de los encuestados consideran que a veces y casi nunca la entidad da seguimiento a los componentes del C.I. y su funcionamiento adecuado; concerniente a la evaluación de los procesos realizados por el área contable, se observa que el 40% de los encuestados consideran que casi nunca el área administrativa evalúa los procesos realizados en el área contable, el 30% considera que a veces el área administrativa evalúa los procesos realizados en el área contable, según lo presentado en la figura 18.

Así mismo según la figura 19, se observa que el 40% de los encuestados consideran que a veces el área administrativa recopila propuestas de los colaboradores para la implementación y mejora de las diferentes áreas establecidas en la estructura organizativa, el 30% manifiesta que casi nunca, el 20% considera que nunca el área administrativa recopila propuestas de los colaboradores para la implementación y mejora de las diferentes áreas establecidas en la estructura organizativa; tal como se visualiza en la figura 20, el 40% de los encuestados consideran que casi nunca los colaboradores comunican las deficiencias y/o errores de C.I. a la alta dirección para aplicar medidas correctivas; con respecto a la información a instituciones reguladoras, el 40% de los encuestados manifiesta que a veces la clínica ProSalud E.I.R.L. brinda información a las instituciones reguladoras, tal como se observa en la figura 21.

Referido a la confrontación y corroboración de resultados, tal como se detalla en la figura 22, se observa que el 50% de los encuestados manifiestan que casi nunca la entidad confronta y corrobora los resultados económicos permanentemente.

En el presente estudio se determina que el mayor porcentaje de encuestados considera que casi nunca y a veces la entidad da seguimiento a los componentes del C.I. y su funcionamiento adecuado, que casi nunca y a veces el área administrativa evalúa los procesos realizados en el área contable, que casi nunca y a veces el área administrativa recopila propuestas de los colaboradores para la implementación y mejora de las diferentes áreas establecidas en la estructura organizativa, que casi nunca los colaboradores comunican las deficiencias y/o errores de C.I. a la alta dirección



para aplicar medidas correctivas; que nunca la Clínica ProSalud E.I.R.L. brinda información a las instituciones reguladoras y que casi nunca la entidad confronta y corrobora los resultados económicos permanentemente.

Al respecto Cerquen (2018) menciona que la entidad no ha obtenido los niveles de rentabilidad esperados, debido al poco control en los departamentos de recursos humanos y abastecimiento, poniendo en riesgo su rentabilidad. Así mismo, se ha evidenciado que el área de compras no cuenta con monitoreos constantes y existe desbalance en las cuentas ya que son manipuladas sus montos. Para el presente caso se constata que existe deficiencias en las actividades de supervisión de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

Así mismo concuerda con Placencia (2016), quién en su estudio concluyó que al efectuar la evaluación de C.I. se encontró que existe innumerables faltas respecto a procedimientos, funciones, regulaciones y otros. Razones por la que los objetivos no se sintetizan.

5.2.2. En el segundo objetivo específico describir la situación actual de rentabilidad de la Clínica ProSalud E.I.R.L., Chota, 2020, se encontró que:

El 50% de los encuestados manifiestan que casi nunca de los objetivos empresariales se cumplen en el tiempo establecido, el 20% considera que nunca y el 10% considera que a veces, tal como se visualiza en la figura 23; así mismo según la figura 24 se observa que el 40% de los encuestados manifiestan que a veces la empresa satisface los requerimientos de los clientes., así mismo otro 40% detalla que siempre.

En la figura 25, se observa que el 40% de los encuestados manifiestan que casi nunca están satisfechos por las ventas diarias que realiza su empresa, el 20% considera que a veces; referente a las decisiones basadas en estrategias de C.I., en la figura 26, se visualiza que el 50% de los encuestados manifiestan que casi nunca para mejorar la rentabilidad se toma decisiones basadas en estrategias de C.I..

Así mismo según la figura 28, en el año 2019, la utilidad neta de la Clínica ProSalud E.I.R.L., representa el 3.28%, con respecto a las ventas, y para el año 2020, la utilidad neta solo representa el 0.61%, con respecto a las ventas.

Según la figura 29, para el año 2019, de la Clínica ProSalud E.I.R.L., el EBIT (los resultados antes de gastos financieros) representa el 1.83%, con respecto a sus activos totales, y para el año 2020, el EBIT de la Clínica ProSalud E.I.R.L., representa el 1.15%, con respecto a sus activos totales.



Según la tabla 34, se observa que, del total del patrimonio y pasivo, las obligaciones financieras del ejercicio 2019 representa el 26.77%, mientras que durante el ejercicio 2020, del total del patrimonio y pasivo, las obligaciones financieras han aumentado al 26.95%.; se observa también que del total del patrimonio y pasivo la utilidad del ejercicio 2019 representa el 0.76%, mientras que durante el ejercicio 2020, del total del patrimonio y pasivo la utilidad representa solo el 0.14%.

Según lo detallado anteriormente durante los ejercicios 2019 y 2020 las obligaciones financieras son muy elevadas, en comparación con la utilidad que representa un mínimo porcentaje, además se puede observar que la utilidad de ejercicio 2020, con respecto al ejercicio fiscal 2019, ha disminuido en un 81.71%.

Según la tabla 35, se observa que del total de ventas durante el ejercicio 2019, la utilidad representa el 2.95%; mientras que durante el ejercicio 2020, la utilidad solo representa 0,54 % del total de ventas.

Ortega (2018) en su trabajo de investigación, determinó que la empresa no aplica técnicas ni procedimientos para incrementar su rentabilidad, por lo que no permite verificar los puntos críticos o lineamientos, así mismo realizan sus procedimientos de manera empírica y no lo realizan mediante un análisis o rastreo para poder detectar los problemas de rentabilidad y poder tener información confiable para la toma de decisiones.

Así mismo concuerda con Valverde (2016), quién en su estudio concluyó que la evaluación de la rentabilidad en los periodos 2015-2016, las ratios mostraron como resultado que, en el año 2016, se obtenía una utilidad menor al 2015, y su rentabilidad por ende era menor.

De igual forma Azula y Guevara (2017), concluyen que luego del análisis de rentabilidad en la empresa Transportes Acuario SAC, se observa en las ratios en los dos periodos 2016 y 2017; en rentabilidad económica ha aumentado de 0.1% para el año 2017; la rentabilidad financiera se ha incrementado de 4.9% por cada sol invertido para el periodo 2017; en inversión se ha incrementado en 1.09% por cada sol invertido para el año 2017. Teniendo resultados no adecuados en el margen de utilidad de 1.1% de incremento, en un margen neto de ganancia para el año 2017. Precizando que C.I. afecta directamente a la rentabilidad.

Al respecto se puede precisar que de acuerdo a las figuras antes descritas la Clínica ProSalud E.I.R.L., presenta problemas de rentabilidad.



CAPÍTULO VI

6.1. Formulación de la propuesta para la solución del problema

6.1.1. Introducción:

Según el análisis, interpretación y discusión de resultados, detallados en el capítulo anterior, se constata que tanto el ambiente de control, los indicadores de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación y las actividades de supervisión en la Clínica ProSalud E.I.R.L. son deficientes, al respecto se debe precisar que toda organización debe contar con procesos de C.I. que ayuden a minimizar los riesgos, relacionados principalmente con el rubro de la entidad, poniendo énfasis en el talento humano, creando un ambiente adecuado para el desarrollo de sus actividades.

6.1.2 Título de la Propuesta:

Manual de C.I. basado en políticas de dirección del personal para mejorar la rentabilidad de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

6.1.3 Fundamentación:

Las políticas de una entidad son la base de gestión del talento humano, las entidades deben tener la certeza que todos los colaboradores conocen las normas, de cada área; así mismo los directivos deben garantizar que las políticas, normas y directrices, estén actualizadas, socializando sus cambios entre los colaboradores, de tal manera que el C.I. sea un proceso integrado y proporcionen la seguridad en el cumplimiento de sus objetivos, basados en la confiabilidad de la información, eficacia y eficiencia de las operaciones, cumplimiento los reglamentos y políticas, para el control de recursos, considerando componentes de C.I., según Ladino (2009) : ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión.

El manual de C.I. basado en de políticas de dirección del personal para mejorar la rentabilidad de la Clínica ProSalud E.I.R.L., constituye una herramienta muy importante, permitiendo mantener controles preventivos, que permitirán disminuir situaciones de riesgo, así mismo permitirá orientar el talento humano y salvaguardar el capital de la entidad.

El desarrollo del presente manual, se considera pertinente, ya que permitirá a la entidad contar con un modelo operativo, permitiendo orientar el desarrollo de sus diferentes actividades.

La propuesta se detalla a continuación:



SECCIÓN I – GENERALIDADES

1.1 Introducción

Las políticas de personal son reglas y normas que ayudan a la empresa a conducir a los colaboradores y su acción está orientado a lograr los objetivos de cada entidad. Siendo primordial la gestión del talento humano para fidelizar, comprometer y brindar un servicio de calidad; las empresas más sobresalientes, son las que ponen énfasis en su talento humano y les ofrecen buenas condiciones.

1.2 Objetivo del manual

El principal objetivo del presente manual de C.I. basado en políticas de dirección del personal para mejorar la rentabilidad de la Clínica ProSalud E.I.R.L., es orientar las diferentes actividades de la entidad, partiendo de un marco claro, contando con el personal competente con vocación y compromiso, con las condiciones de entregar el mejor servicio, para cumplir principalmente con los siguientes objetivos: Establecer una estructura de prestación de servicio, instaurar un proceso de inducción al personal y estimular el desarrollo y reconocer los logros de cada uno de los colaboradores; cuenta con los aspectos más resaltantes para la gestión del talento humano, todos los imprevistos se resolverá de conformidad a lo que disponga la administración de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

1.3 Justificación del manual

El presente Manual de C.I. basado en políticas de dirección del personal para mejorar la rentabilidad de la Clínica ProSalud E.I.R.L., es una herramienta que permite a la entidad integrar los diferentes procesos orientados a agilizar el desarrollo de las diferentes actividades y mejorar la calidad en la prestación de servicio, con el fin de aumentar su rentabilidad y seguir creciendo en su actividad económica.

SECCION II – MAPA DE PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

2.1 Mapa de procesos de prestación de servicio

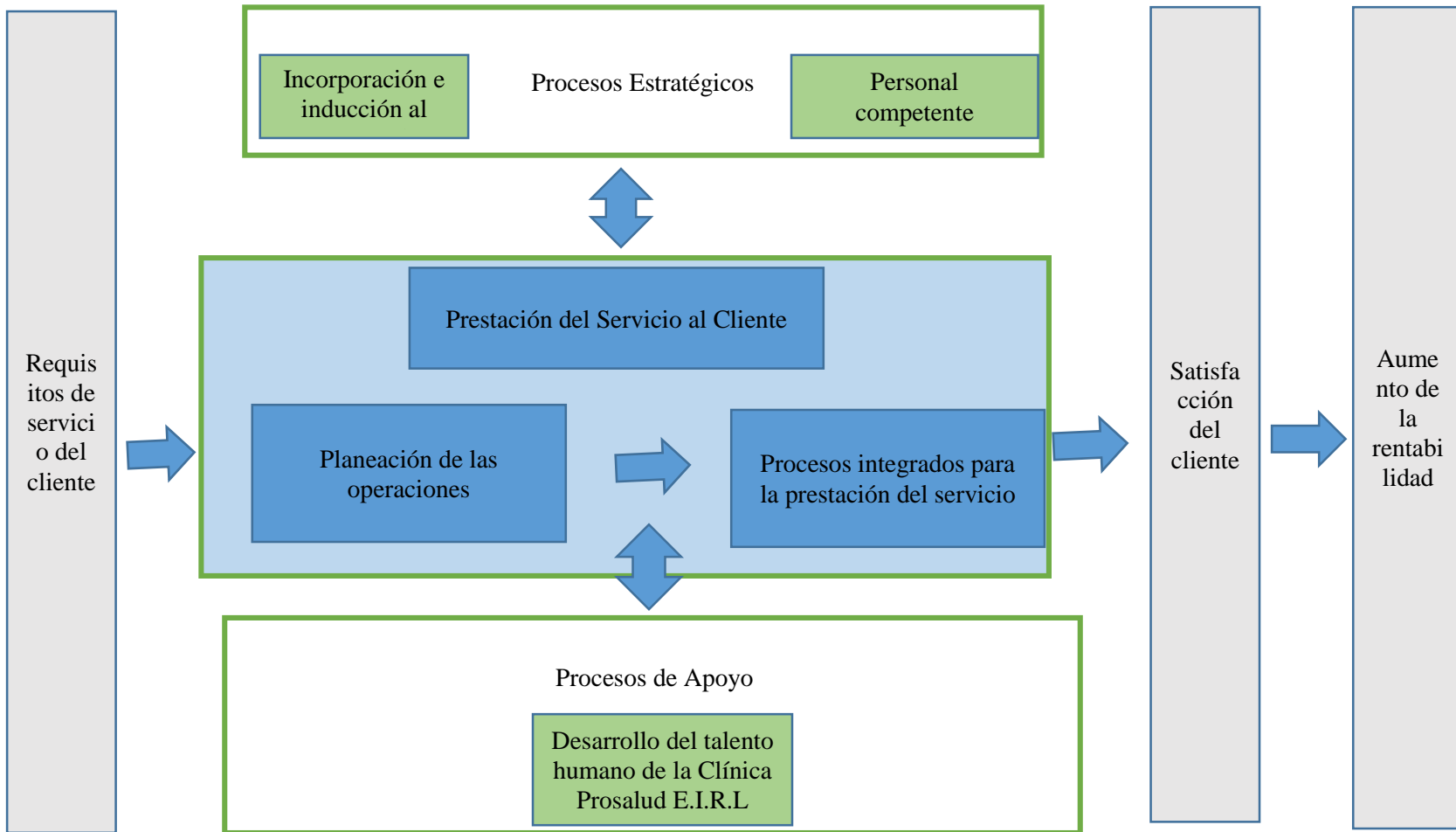
Un mapa de procesos es un diagrama que representa gráficamente los procedimientos de una organización en forma interrelacionada, permitiendo situar cada actividad de una determinada área y el fin al que está orientada.

En el presente manual se detalla el mapa de procesos de prestación de servicios de la Clínica ProSalud E.I.R.L.:



Figura 30.

Mapa de Proceso





SECCION III – ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DEL PERSONAL

3.1 Indicadores de logro de resultados de la misión

La misión es el motivo por la que la entidad existe, comprende los objetivos, a continuación, a través de indicadores se analizará los resultados, basados en la misión de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

Misión:

“Somos una institución fundada en Chota Cajamarca Perú, cuya actividad es la prestación de servicios de salud a la comunidad. Ofreciendo servicios de calidad, confiables y con la mayor calidez, con un distinguido Cuerpo Médico y un selecto grupo de profesionales y técnicos en salud”.

Figura 31.

Matriz de logro de resultados

| ELEMENTOS | INDICADOR | RESULTADOS |
|--------------------------|-----------------------------------|--|
| Capacitación al personal | Eficacia | Disminución de falencias |
| Estabilidad Laboral | Eficiencia | Disminución de rotación del personal |
| Personal Satisfecho | Calidad de prestación de servicio | Aumento de la rentabilidad |
| Buen servicio | Clientes satisfechos | Fidelización y aumento de los clientes |

3.2 Macroprocesos del control interno del personal

El presente macroproceso está orientado a lograr el eficiente desempeño de las personas, partiendo de normas y políticas para el desarrollo de las diferentes actividades.

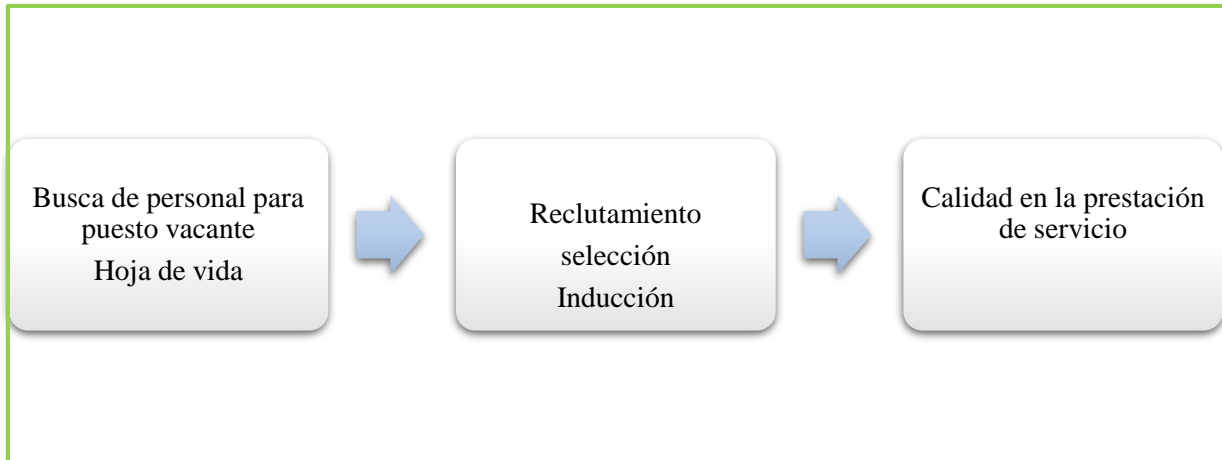
3.2.1. Incorporación de personal a la Clínica ProSalud E.I.R.L.

Tiene como finalidad que las personas que ingresen a la Clínica ProSalud E.I.R.L., cuenten con las habilidades y competencias, así mismo se adapten fácilmente a la organización. Está compuesto por los procesos de reclutamiento, selección e inducción:



Figura 32.

Proceso de Incorporación del Personal



3.2.1.1 Reclutamiento

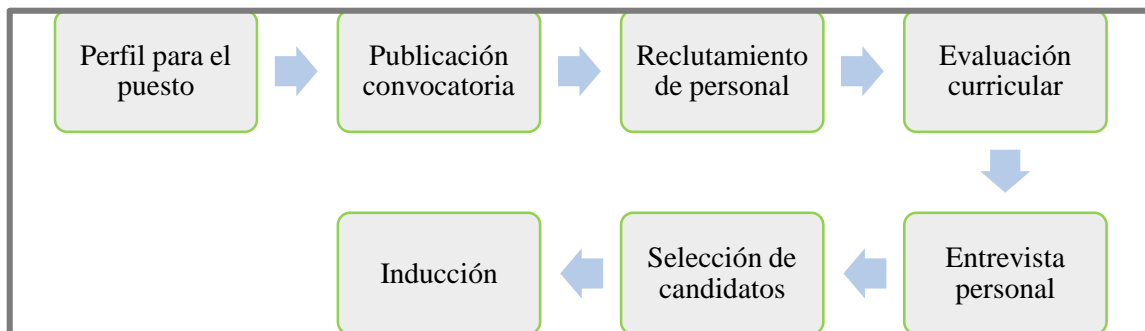
Las organizaciones eligen a su talento humano, a través del reclutamiento las entidades identifican a sus colaboradores.

3.2.1.2 Selección de personal

La selección del talento humano implica un proceso de elegir al candidato competente y adecuado para la organización, de acorde a las características que la entidad busque:

Figura 33.

Proceso de selección al personal



3.2.1.3 Contratación

Luego de haber realizado las etapas del proceso de selección el candidato ganador del proceso, procede a la firma del contrato; en el contrato se establecen todas las cláusulas entre el trabajador y la entidad.

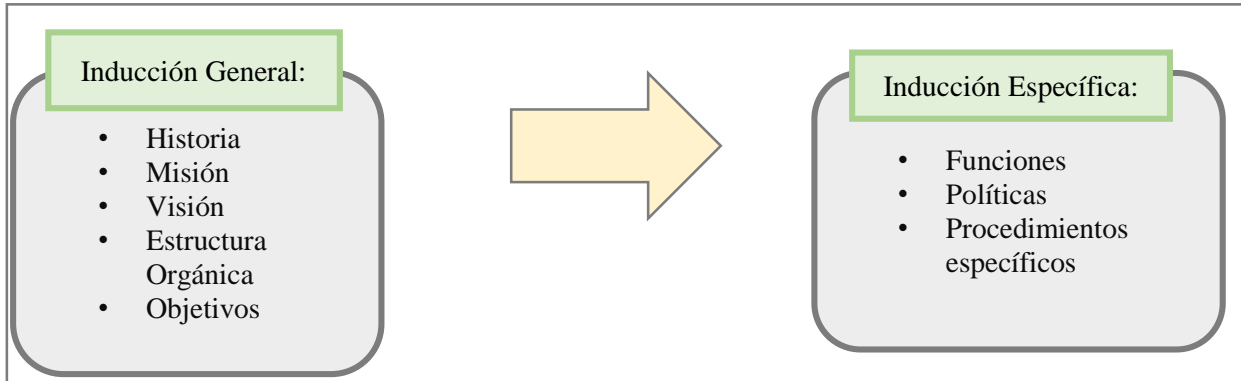
3.2.1.4 Inducción



Proceso que permite que el nuevo personal se integre a la entidad, conozca principalmente los objetivos, las políticas, sus áreas, entre otros.

Figura 34.

Proceso de inducción



3.2.2 Compensación del talento humano

Tiene como fin incentivar a los colaboradores, buscando el equilibrio entre las personas y la entidad. Reconocimiento que reciben los trabajadores por las actividades que realizan en la institución, existen muchos tipos de compensación: directas, como sueldos y salarios e indirectas, como planes de capacitación, horas extras, flexibilidad horaria y entre otros, que se encuentran estipuladas mayormente en el contrato de los colaboradores.

La propuesta presentada para la clínica ProSalud E.I.R.L., es de compensación indirecta: flexibilidad horaria, con el fin de que la entidad no incurra en costos.

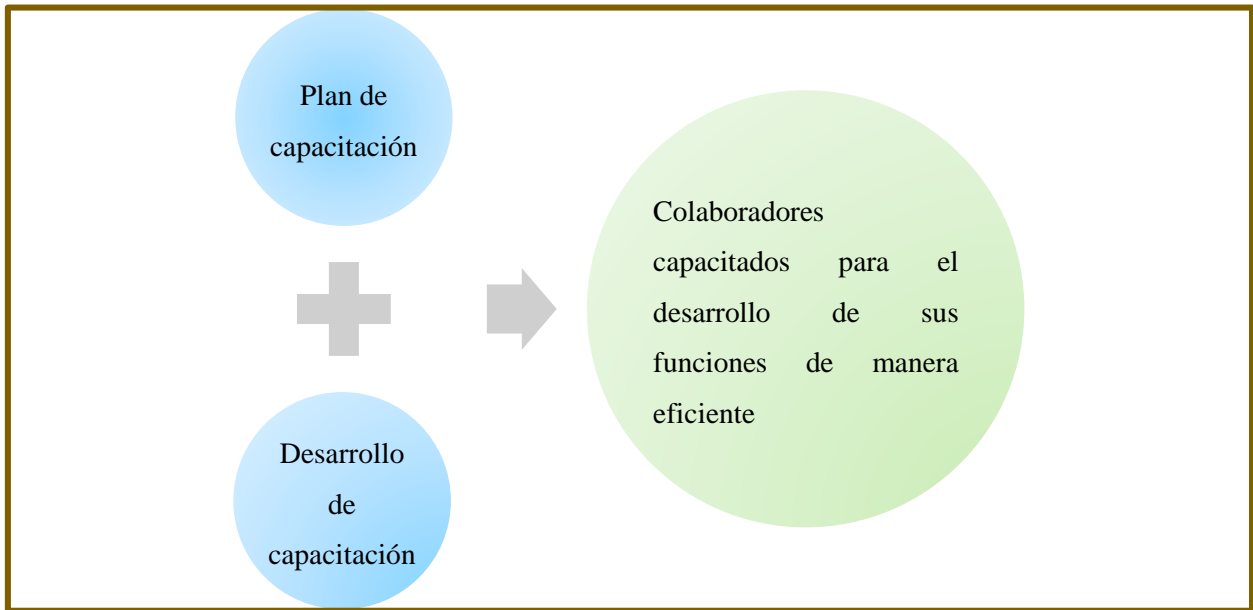
3.2.3. Desarrollo del personal en la Clínica ProSalud E.I.R.L.

Busca el desarrollo tanto personal como profesional del capital humano, basados en planes de capacitación, con la finalidad de desarrollar sus habilidades:

La propuesta presentada para la clínica ProSalud E.I.R.L., son capacitaciones mensuales, los temas dependen de la elección de los colaboradores.

Figura 35.

Proceso de desarrollo de personal

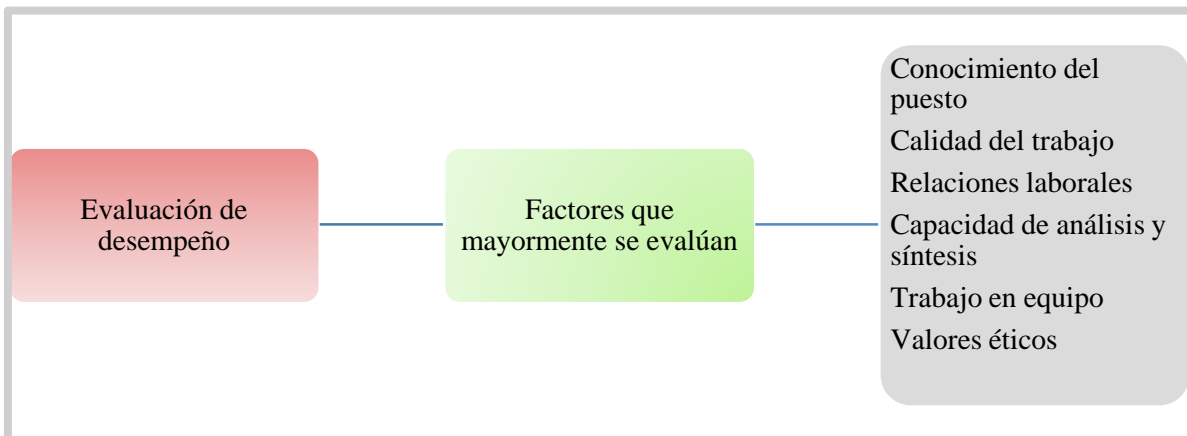


3.2.3 .1. Desempeño

La evaluación del desempeño es una herramienta, para evidenciar el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Permite la medición del rendimiento lo que los colaboradores hacen.

Figura 36.

Evaluación de Personal



3.2.3 .2. Monitoreo

Seguir y orientar el desarrollo de actividades, así como el comportamiento del capital humano.

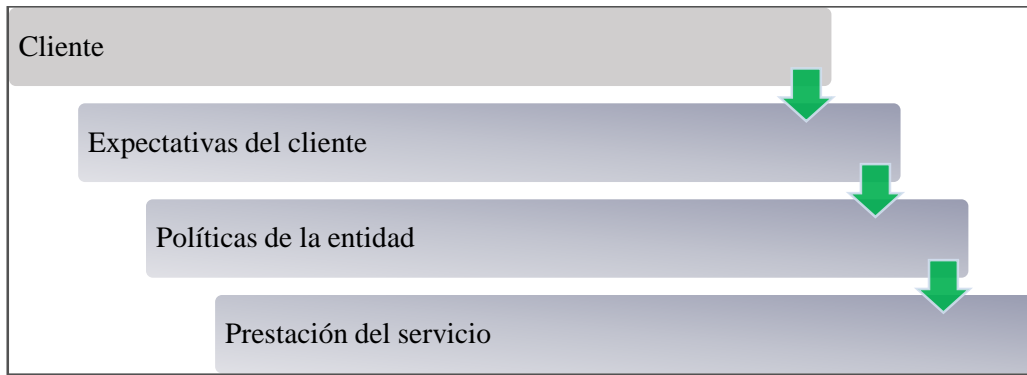
3.3 Atención al cliente en la prestación de servicio



Para la atención del cliente es muy importante seguir procesos en el que el resultado cumpla con las expectativas.

Figura 37.

Percepción de expectativas de los clientes



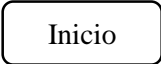


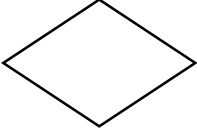


3.4. Flujogramas

A continuación, se detallará flujograma de C.I. de personal y de prestación de servicios, previo a ello se representará gráficamente la su simbología:



Figura 38.

Simbología de diagrama de flujo

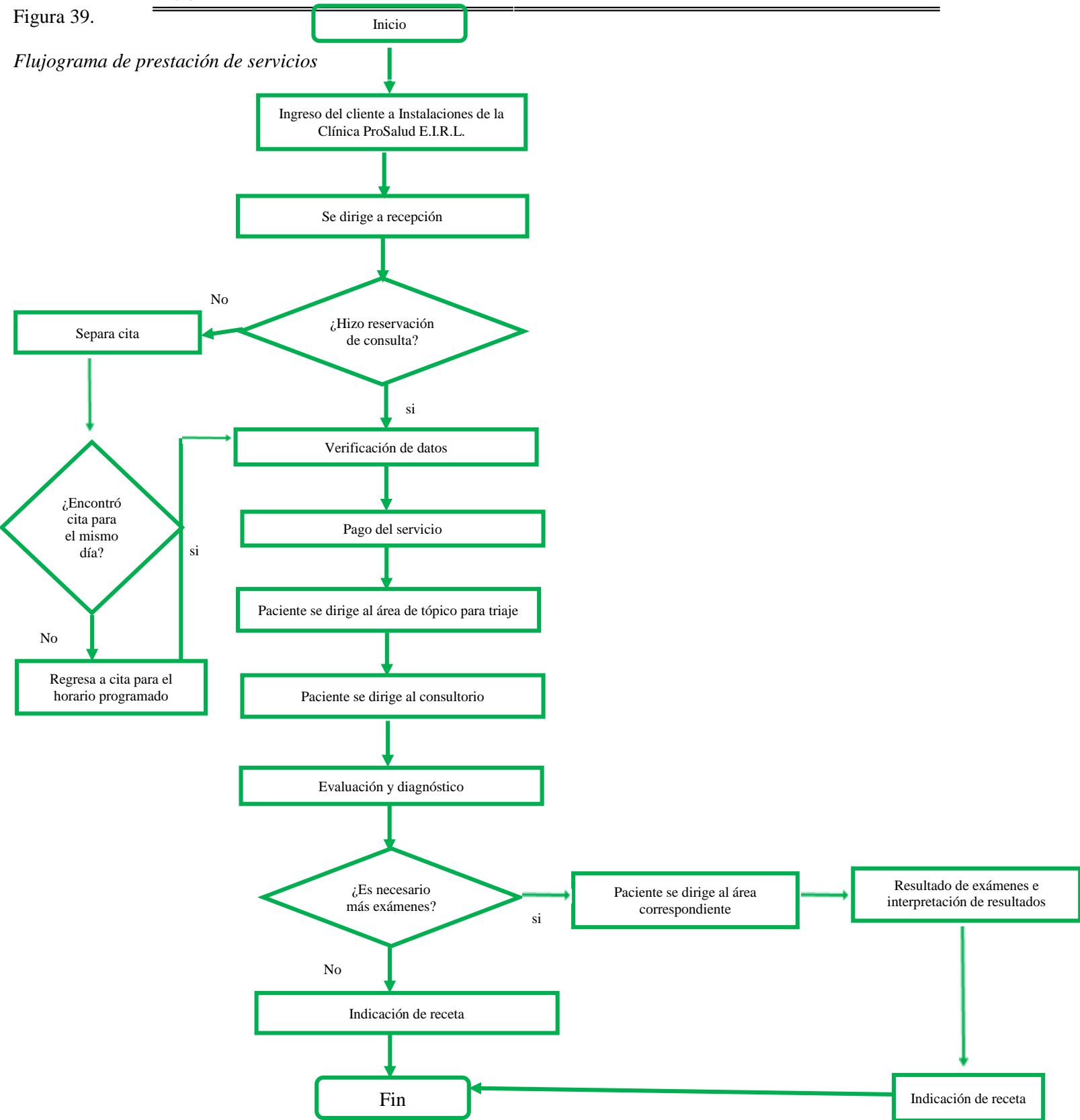
| SÍMBOLO | REPRESENTA |
|---|---|
|  | Indicador de inicio de un procedimiento. |
|  | Operaciones: Fases del proceso, método o procedimiento. |
|  | Inspección y medición: Representa el hecho de verificar la naturaleza, calidad y cantidad de los insumos y productos. |
|  | Decisión. Demuestra que se debe tomar una decisión y que el flujo va a seguir una dirección. |
|  | Conector utilizado para representar el fin de un procedimiento. |
|  | Flecha: Símbolo de conexión utilizado para indicar una interconexión entre otros símbolos. |

3.4.1 Flujograma de prestación de servicio de la Clínica ProSalud E.I.R.L.



Figura 39.

Flujograma de prestación de servicios





SECCION IV – ANÁLISIS Y APLICACIÓN DE INDICADORES

4.1. Indicadores financieros de los ingresos

Roldan(2019), las ratios de rentabilidad son fórmulas matemáticas que permiten identificar las ganancias que percibe una empresa, llegando de esta manera hacer frente sus gastos y tomar las decisiones de manera asertiva.

Las ratios que se propone para la Clínica ProSalud E.I.R.L., son:

Tabla 9.

Ratios financieras

| | |
|-------------------|--|
| Indicador: | Ratio de capital propio – ROE |
| Beneficio Neto | $\text{Beneficio Neto} / \text{Patrimonio Neto} * 100$ |
| Patrimonio Neto | |
| ROE | |
| Indicador: | Ratio de Rentabilidad de Ventas – ROI |
| Resultado Neto | $\text{Resultado Neto} / \text{Ventas} * 100$ |
| Ventas | |
| ROI | |
| Indicador: | Ratio de Rentabilidad General – ROA |
| EBIT | $\text{EBIT} / \text{Activos Totales} * 100$ |
| Activos Totales | |
| ROA | |



6.2. Costos de implementación de la propuesta

La implementación de la presente propuesta, demandaría del siguiente presupuesto:

Tabla 10.

Presupuesto de Implementación de Propuesta

| Ítem | Costo Mensual | Periodo | Total |
|------------------------------------|---------------|----------|---------------------|
| Servicio de Elaboración del Manual | S/ 4,500.00 | 2 meses | S/ 9,000.00 |
| Capacitaciones para Personal | S/ 500.00 | 12 meses | S/ 6,000.00 |
| Costo Total | | | S/ 15,000.00 |

6.3. Beneficios que aporta la propuesta

Los beneficios del presente manual, son:

- Permitirá orientar el desarrollo de las diferentes actividades, con el personal competente, con las condiciones de entregar el mejor servicio; partiendo de la selección adecuada de personal.
- Permitirá a la entidad contar con un modelo operativo, con un adecuado ambiente de control, identificando los riesgos a tiempo, con la información y comunicación adecuada, facilitando los controles preventivos y debida supervisión por parte de la dirección, afianzando con ello las fortalezas de la entidad, disminuyendo situaciones de riesgo, y salvaguardando los activos de la entidad.
- Permitirá integrar los diferentes procesos orientados a agilizar el desarrollo de las diferentes diligencias, mejorando la calidad en la prestación de servicio, con el fin de aumentar su rentabilidad.



CONCLUSIONES

En relación al control interno y la rentabilidad en la clínica ProSalud E.I.R.L. no cuenta con procedimientos ni estrategias de control en el desarrollo de sus diversas actividades, en ese sentido se ha determinado estrategias, con énfasis en el capital humano y la rentabilidad; las mismas que se basan en la elaboración de un manual de control interno donde especifica principales procedimientos que ayudarán a la eficiencia en el logro de resultados de la entidad, además en lo concerniente a la rentabilidad se ha determinado utilizar como estrategia, procedimientos basados en la utilización de formatos e indicadores financieros para el análisis y evaluación de la rentabilidad.

La situación actual de control interno en la Clínica Prosalud E.I.R.L., es deficiente, puesto que en el ambiente de control, el mayor porcentaje de encuestados, considera que casi nunca existen políticas administrativas y que casi nunca el desempeño de los colaboradores es evaluado periódicamente; con respecto al indicador de riesgos más del 50% de los encuestados considera que casi nunca el área de contabilidad cuenta con instrumentos (planes, procedimientos, manuales, reglas de negocio, guías, instructivos, etc) para la evaluación de la entidad y que casi nunca cuenta con procedimientos establecidos para análisis de la información financiera y contable; con respecto a las actividades de control, el mayor porcentaje de encuestados considera que casi nunca la alta dirección cuenta con la capacidad de dar respuesta inmediata ante la eventualidad de algún riesgo, referente al indicador de información y comunicación, más del 50% de encuestados considera que casi nunca la información es completa y confiable para la toma de decisiones, y respecto al indicador de actividades de supervisión, el 50% de los encuestados manifiestan que casi nunca la entidad confronta y corrobora los resultados económicos permanentemente.

La Clínica Prosalud E. I.R.L. presenta problemas de rentabilidad, ya que, en el año 2020, el beneficio neto representa solo el 0.22%, con respecto al patrimonio neto, y la utilidad neta representa solo el 0.61%, con respecto a las ventas; así mismo según el análisis vertical realizado al Balance General, se observa que del total del patrimonio y pasivo las obligaciones financieras del ejercicio 2020 representan el 26.95%, mientras que del total del patrimonio y pasivo la utilidad del ejercicio 2020 solo representa el 0.14%, así mismo del análisis horizontal realizado al Balance General durante los periodos 2019 y 2020, se observa que la utilidad de ejercicio 2020, con respecto al ejercicio fiscal 2019, ha disminuido al 18.29%.



Se ha propuesto un manual, como estrategia para mejorar la rentabilidad de la entidad, que permitirá orientar el desarrollo de las diferentes actividades de la entidad, con el personal competente, con las condiciones de entregar el mejor servicio; partiendo de la selección adecuada de personal, con un adecuado ambiente de control, identificando los riesgos a tiempo, con la información y comunicación adecuada, facilitando los controles preventivos y debida supervisión por parte de la dirección, afianzando con ello las fortalezas de la entidad, disminuyendo situaciones de riesgo, y salvaguardando los activos de la entidad, permitiendo así mismo integrar los diferentes procesos orientados a agilizar el desarrollo de las diferentes actividades y mejorar la calidad en la prestación de servicio, con el fin de aumentar su rentabilidad.



RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

Se recomienda a la clínica ProSalud E.I.R.L. implementar procedimientos y estrategias de control para el desarrollo de sus diversas actividades, con énfasis en el capital humano y la rentabilidad; basado en el control interno donde especifique los principales procedimientos que serán la base para el logro de resultados de la entidad, asimismo concerniente a la rentabilidad se recomienda utilizar como estrategia, procedimientos basados en la utilización de formatos e indicadores financieros para el análisis y evaluación de la rentabilidad.

Se recomienda a la Clínica ProSalud E.I.R.L., implementar políticas administrativas, así como manuales de organización, que guíe el desarrollo de las diferentes actividades, así también se recomienda instaurar mecanismos de identificación y monitoreo de riesgos, que le permita tener capacidad de dar respuesta inmediata ante cualquier eventualidad; todo ello con el fin de minimizar los puntos críticos de la empresa y así pueda realizar medidas correctivas y procesos adecuados, para el logro de sus objetivos y con ello el aumento de su rentabilidad.

Se recomienda a la Clínica ProSalud E.I.R.L., aplicar ratios financieras como el ROE, ROI y ROA, los cuales le permitirán identificar las ganancias que percibe para hacer frente sus gastos; así mismo se sugiere considerar el análisis tanto vertical como horizontal a los estados financieros principalmente al Balance General y al Estado de Resultados, de esa manera medir el avance comparando los resultados con las operaciones planeadas, permitiendo conocer sus fortalezas y debilidades financieras, para la oportuna toma de decisiones.

Se recomienda a la Clínica ProSalud E.I.R.L., utilizar el Manual de C.I. Basado en Políticas de Dirección del Personal para Mejorar la Rentabilidad de la Clínica ProSalud E.I.R.L., antes propuesto y detallado en el CAPÍTULO VI, de la presente investigación, el cual le permitirá orientar el desarrollo de las diferentes actividades de la entidad, con el personal competente, con las condiciones de entregar el mejor servicio, permitiendo integrar los diferentes procesos orientados a agilizar el desarrollo de las diferentes actividades y mejorar la calidad en la prestación de servicio, con el fin de aumentar su rentabilidad.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, M. y Tuquiñahui, S. (2011). *Propuesta de Implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca*. (Tesis de Pregrado) Cuenca.
- Argudo, C. (2017). *Emprende Pyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. Caracas: Episteme.
- Arroba, M. y. (04 de 2018). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas*. Obtenido de III Congreso Internacional online Desafíos de las Empresas del Siglo XXI
- Azula, E. y Guevara, J. (2017). *Control interno y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa de Transportes Acuario SAC. para los Periodos 2016 - 2017"*. (Tesis de Pregrado) Cajamarca.
- Barreno, V. (2015). *El control interno contable y su incidencia en la rentabilidad en el comercial La Granja*. (Tesis de Pregrado) Ambato, Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.
- Cambier, E. (2015). *Evaluación del cumplimiento del control interno de un departamento de registro de una entidad de estudios superiores basado en técnicas de auditoría interna*. (Tesis Doctoral) Sevilla, España: Universidad de Sevilla.
- Cerquen, F. (2018). *Sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa constructora Nivada Contratistas Generales E.I.R.L., Bagua Grande 2017*. (Tesis de Pregrado) Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Choquehuanca, M. (2016). *Diseño de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa Transportes Lucs EIRL en la ciudad de Jaén-2015*. (Tesis de Pregrado) Jaén: Universidad Señor de Sipán.
- Claros, R. y Leon, O. (2012). *El control interno como herramienta de gestión y evaluación*. Lima: Instituto Pacifico SAC.
- Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación. (1979). *Informe Belmont Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación*.
- ConexiónEsan. (27 de Febrero de 2017). *ConexiónEsan*. Obtenido de ConexiónEsan



EcuRed. (16 de Setiembre de 2019). *Ecured.cu*. Obtenido de Ecured.cu

Estupiñan, R. (2008). *Control interno y fraudes con base a los ciclos transaccionales*. Bogotá: ECOE Ediciones.

Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraude*. Bogotá: ECOE EDICIONES. O

Fernández, A. (2012). *Conceptos de Estrategia Empresarial [versión PDF]*.

García, A. (2013). *Estrategias Empresariales [versión PDF]*. Bogotá: Bilineata Publishing.

García, I. (31 de Agosto de 2017). *EconomíaSimple.net*. Obtenido de EconomíaSimple.net

Giraldo, J. (2016). *Diccionario para Contadores*. Ffecaat E.I.R.L.

Gitman, L. (1997). *Fundamentos de administración financiera*. México: Editorial OUP.

Guzman, K. y Vera, M. (2015). *El control interno como parte de la Gestion administrativa y financiera d elos centros de atencion y cuidado diario " El Pedregal" de Guayaquil*. (Tesis de Pregrado). Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.

Hernandez , R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hernández, E. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: Mc Graw Hill.

Holmes, A. (1994). *Auditorias Principios y Procedimientos*. Mexico: Limusa.

Huamán, M. (2018). *Control interno para la mejora de la rentabilidad en la empresa Multinegocios y servicios Géminis S.R.L., JAÉN 2017*. (Tesis de Pregrado). Pimentel: Universidad Señor de Sipán.

Juran, J. (1979). *Manual de control de calidad*. Rumania.

Koontz, H. Y O'Donnell, C. (1990). *Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. México: Litográfica Ingramex S.A.

Ladino, E. (2009). *Control interno: Informe Coso*. Estados Unidos. O

León, A. y Varela, M. (1 de Junio de 2011). *Portal de Revistas Académicas*.

López, R. y Fachelí, S. (2015). *"Metodología de la investigación social cuantitativa"* (Primera ed.). Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.



- Ochoa, A. (2017). *La incidencia del control interno en la gestión y rentabilidad de la Mype El Ebanista E.I.R.L.* (Tesis de Pregrado) Lima: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Orellana, P. (2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/>
- Ortega, J. (2018). *El control interno y la rentabilidad en la empresa Distribuidora de Alimentos Sur-Lurin 2018*. Lima: Universidad Peruana de las Américas.
- Paiva, F. (12 de 05 de 2016). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A.*
- Palomares, J. (2016). *Implementacion del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú: Caso empresa fondo de cultura economica del Perú S.A. Lima, 2015.* (Tesis de Postgrado) Lima: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Pilaloo, L. y Orrala B. (09 de 2016). *Control interno al area de ventas para mejorar la rentabilidad en Borleti SA.* (Tesis de Pregrado) Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Placencia, J. (2016). *Sistema de Control Interno y su Efecto en la Rentabilidad de la Empresa Importadora y Exportadora JJ KS.A.C.del Distrito de Huanchaco, 2016 .* (Tesis de Pregrado) Huanchaco.
- Quispe, A. (2017). *El control interno y su efecto en la rentabilidad de las actividades de exportacion en las empresas aduadeneras del distrito de ventanilla, 2015.* (Tesis de Pregrado) Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Raffino, M. (16 de Noviembre de 2018). *Concepto.de*. Obtenido de *Concepto.de*: <https://concepto.de/rentabilidad/>
- Roldan, P. (14 de Setiembre de 2019). *Economipedia*. Obtenido de *Economipedia*: <https://economipedia.com/definiciones/ratios-de-rentabilidad.html>
- Sánchez, J. (2002). *Análisis de Rentabilidad de la Empresa*.
- Sánchez, J. (30 de Enero de 2019). *Economipedia*. Obtenido de *Economipedia*: <https://economipedia.com/definiciones/patrimonio.html>
- Sausa, M. (17 de Febrero de 2018). *Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos*. Obtenido de Perú21: <https://peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225-noticia/?ref=p21r>



Suárez, M. (2007). *EL carácter científico de la investigación*. Obtenido de <https://tdx.cat/bitstream/handle/10803/8922/10CapituloXElcaracterCientificodelainvestigaciontfc.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Tamayo, L. y Silva, S. (2019). *Postgrado Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle*. Obtenido de <http://www.postgradoune.pe>

Valverde, S. (2016). *Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transporte y turismo Universo E.I.R.L - Trujillo, en los años 2015-2016*. (Tesis de Pregrado)Trujillo.

VOCES. (26 de Noviembre de 2019). Obtenido de Realizan inspección sanitaria a establecimientos de salud privados: <https://www.diariovoces.com.pe/146177/realizan-inspeccion-sanitaria-establecimientos-salud-privados>



ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario

Estimado (a) tenga Ud. buen día. El presente cuestionario tiene como finalidad recopilar información acerca de la situación actual del control interno y rentabilidad, para lo cual se le pide por favor su colaboración en el desarrollo de la presente. Indicarle que tiene carácter anónimo, por lo cual apelamos a su libertad de expresión.

Indicaciones: Marque según considere, teniendo en cuenta la siguiente escala:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

| N° | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| Variable de control interno | | | | | | |
| Ambiente de control | | | | | | |
| 1 | Existe políticas administrativas que guíe el desarrollo de las diferentes actividades en la Clínica ProSalud E.I.R.L. | | | | | |
| 2 | Los manuales de organización de la ProSalud E.I.R.L. están organizados y corresponde a la estructura organizativa | | | | | |
| 3 | El desempeño de los colaboradores es evaluado periódicamente | | | | | |
| 4 | Existe preocupación por parte de la entidad respecto al cuidado de la información y promueve la observancia del código de ética. | | | | | |
| Indicador de riesgos | | | | | | |
| 5 | Los objetivos y metas de la Clínica ProSalud E.I.R.L. son difundidos entre los colaboradores | | | | | |
| 6 | La alta dirección evalúa de manera permanente o periódica, la completitud de los registros contables para minimizar riesgos. | | | | | |
| 7 | El área de contabilidad cuenta con instrumentos (planes, procedimientos, manuales, reglas de negocio, guías, instructivos, etc) para la evaluación de la Clínica ProSalud E.I.R.L. | | | | | |
| 8 | La Clínica ProSalud E.I.R.L. cuenta con procedimientos establecidos para análisis de la información financiera y contable | | | | | |
| 9 | La alta dirección instaure mecanismos de identificación y monitoreo de riesgos (aumento de competencia, cambios reglamentarios, riesgos políticos, riesgo de recursos humanos, riesgos de liquidez, otros) | | | | | |
| Actividades de Control | | | | | | |
| 10 | La alta dirección cuenta con la capacidad de dar respuesta inmediata ante la eventualidad de algún riesgo | | | | | |
| 11 | La clínica ProSalud E.I.R.L., en el área de contabilidad cuenta con un plan de contingencia | | | | | |



| | | | | | | |
|-----------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 12 | El área de contabilidad dispone de un sistema automático para contabilizar las operaciones realizadas. | | | | | |
| 13 | Los colaboradores de las diferentes áreas informan a la alta dirección sobre el trabajo realizado | | | | | |
| Información y Comunicación | | | | | | |
| 14 | La comunicación entre las diferentes áreas de la entidad, de manera fluida, pertinente, veraz, oportuna, accesible y transparente. | | | | | |
| 15 | Se proporciona a los colaboradores la información que se necesita para poder cumplir sus deberes asignados. | | | | | |
| 16 | La información que maneja la Clínica ProSalud E.I.R.L., es completa y confiable para la toma de decisiones | | | | | |
| Actividades de Supervisión | | | | | | |
| 17 | La entidad da seguimiento a los componentes del control interno y su funcionamiento adecuado | | | | | |
| 18 | El área administrativa evalúa los procesos realizados en el área contable | | | | | |
| 19 | El área administrativa recopila propuestas de los colaboradores para la implementación y mejora de las diferentes áreas establecidas en la estructura organizativa | | | | | |
| 20 | Los colaboradores comunican las deficiencias y/o errores de control interno a la alta dirección para aplicar medidas correctivas | | | | | |
| 21 | La clínica ProSalud E.I.R.L. brinda información a las instituciones reguladoras. | | | | | |
| 22 | La entidad confronta y corrobora los resultados económicos permanentemente | | | | | |
| Variable de Rentabilidad | | | | | | |
| 23 | Los objetivos empresariales se cumplen en el tiempo establecido. | | | | | |
| 24 | Su empresa satisface los requerimientos de los clientes. | | | | | |
| 25 | Está satisfecho por las ventas diarias que realiza su empresa. | | | | | |
| 26 | Para mejorar la rentabilidad se toma decisiones basadas en estrategias de control interno. | | | | | |



Anexo 2. Ficha de Registro de Datos

| Variable 2: Rentabilidad | |
|---------------------------------|--|
| Indicador: | Ratio de capital propio - ROE |
| Beneficio Neto | |
| Patrimonio Neto | |
| ROE | |
| Indicador: | Ratio de Rentabilidad de Ventas - ROI |
| Resultado Neto | |
| Ventas | |
| ROI | |
| Indicador: | Ratio de Rentabilidad General – ROA |
| EBIT | |
| Activos Totales | |
| ROA | |



Anexo 3. Validación de instrumento

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- I.1. Título : Estrategias de Control Interno para mejorar la rentabil
de la Clínica ProSalud, Chota -2020.
- I.2. Autor : Bach. Deysi Analí Acuña Díaz
- I.3. Experto : Mg. C.P.C Gilbert Cieza Corranza
- I.4. Especialidad : Contador Público Colegiado
- I.5. Cargo actual : Integrador contable BNACH
- I.6. Grado académico : Mg. GP. - C.P.C
- I.7. Institución : Universidad Nacional Autónoma de Chota
- I.8. Tipo de instrumento : Cuestionario
- I.9. Lugar y fecha : Chota, 04-05-2021

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

| N° | EVIDENCIAS | VALORACIÓN | | | | |
|----|--|------------|--|--|---|---|
| | | | | | | |
| 1 | Pertinencia de indicadores. | | | | | 5 |
| 2 | Formulación con lenguaje apropiado. | | | | 4 | |
| 3 | Adecuado para los sujetos en estudio. | | | | 4 | |
| 4 | Facilita la prueba de hipótesis. | | | | 4 | |
| 5 | Suficiente para medir la variable. | | | | | 5 |
| 6 | Facilita la interpretación del instrumento. | | | | | 5 |
| 7 | Acorde al avance de la ciencia y tecnología. | | | | 4 | |
| 8 | Expresado en hechos perceptibles. | | | | 4 | |
| 9 | Tiene secuencia lógica. | | | | 4 | |
| 10 | Basado en aspectos teóricos. | | | | 4 | |
| | Totál : 43.00 | | | | | |

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \frac{43}{50} = 86\%$

Mg. C.P.C CIEZA CORRANZA GILBERT
11/11/2021
Nº 12-1282

Firma y sello del experto



OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

DR/O. C.P.C. CIEZA QUINTANA GILBERTO

Mat 12-1287

Firma y sello del experto



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO


I. REFERENCIA

- I.1. Título : Estrategias de Control Interno para mejorar la Rentabilidad de la Clínica ProSalud E.I.R.L., Chota - 2021.
- I.2. Autor : Deysi Analí Acuña Díaz
- I.3. Experto : Wilmer Omar Rivera Requeja
- I.4. Especialidad : Contador Público
- I.5. Cargo actual : Tesorero
- I.6. Grado académico : Magister
- I.7. Institución : Universidad Nacional Autónoma de Chota
- I.8. Tipo de instrumento : Cuestionario
- I.9. Lugar y fecha : Chota, 05-05-2021

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

| N° | EVIDENCIAS | VALORACIÓN | | | | |
|----|--|------------|--|--|---|----|
| | | | | | | |
| 1 | Pertinencia de indicadores. | | | | | X |
| 2 | Formulación con lenguaje apropiado. | | | | X | |
| 3 | Adecuado para los sujetos en estudio. | | | | | X |
| 4 | Facilita la prueba de hipótesis. | | | | | X |
| 5 | Suficiente para medir la variable. | | | | | X |
| 6 | Facilita la interpretación del instrumento. | | | | X | |
| 7 | Acorde al avance de la ciencia y tecnología. | | | | | X |
| 8 | Expresado en hechos perceptibles. | | | | | X |
| 9 | Tiene secuencia lógica. | | | | | X |
| 10 | Basado en aspectos teóricos. | | | | | X |
| | | | | | 8 | 40 |

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \dots \frac{48}{50} = 96\%$

Mtro. C.P.C WILMER O. RIVERA REQUEJA

 Mat. 28-3487
 Firma y sello del experto



OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


.....

.....

.....

.....

.....

Mtro. C.P.C WILMER D. RIVERA REQUEJ

Firma y sello del experto



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- I.1. Título : Estrategias de Control Interno... para Mejorar la Rentabilidad de la Clínica ProSalud E.I.R.L., Chota, 2020.
- I.2. Autor : Bach. Deysi Analí Acuña Díaz
- I.3. Experto : Mg. C.P.C. Sánchez Chávez Arnaldo
- I.4. Especialidad : Contador Público
- I.5. Cargo actual : Docente de Educación Superior
- I.6. Grado académico : Magister Contador Público Colegiado Mg. C.P.C.
- I.7. Institución : Universidad Nacional Autónoma de Chota
- I.8. Tipo de instrumento : Cuestionario
- I.9. Lugar y fecha : Chota, 04-05-2021

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

| N° | EVIDENCIAS | VALORACIÓN | | | | |
|----|--|------------|--|--|----|----|
| | | | | | | |
| 1 | Pertinencia de indicadores. | | | | | 5 |
| 2 | Formulación con lenguaje apropiado. | | | | | 5 |
| 3 | Adecuado para los sujetos en estudio. | | | | 4 | |
| 4 | Facilita la prueba de hipótesis. | | | | 4 | |
| 5 | Suficiente para medir la variable. | | | | | 5 |
| 6 | Facilita la interpretación del instrumento. | | | | | 5 |
| 7 | Acorde al avance de la ciencia y tecnología. | | | | | 5 |
| 8 | Expresado en hechos perceptibles. | | | | | 5 |
| 9 | Tiene secuencia lógica. | | | | | 5 |
| 10 | Basado en aspectos teóricos. | | | | | 5 |
| | | | | | 08 | 40 |

48 = 96%

Coefficiente de valoración porcentual: c=.....


 Mg. Sánchez Chávez Arnaldo
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT: 87-9348



OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Mg. Sánchez Chávez Arnaldo
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT: 92768349

Firma y sello del experto



Anexo 4. Cuestionario Aplicado



01

Anexo 2. Cuestionario

Estimado (a) tenga Ud. buen día. El presente cuestionario tiene como finalidad recopilar información acerca de la situación actual del control interno y rentabilidad, para lo cual se le pide por favor su colaboración en el desarrollo de la presente. Indicarle que tiene carácter anónimo, por lo cual apelamos a su libertad de expresión.

Indicaciones: Marque según considere, teniendo en cuenta la siguiente escala:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

| Nº | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Variable de control interno | | | | | | |
| Ambiente de control | | | | | | |
| 1 | Existe políticas administrativas que guíe el desarrollo de las diferentes actividades en la Clínica ProSalud E.I.R.L. | | X | | | |
| 2 | Los manuales de organización de la ProSalud E.I.R.L. están organizados y corresponde a la estructura organizativa. | | | X | | |
| 3 | El desempeño de los colaboradores es evaluado periódicamente | | X | | | |
| 4 | Existe preocupación por parte de la entidad respecto al cuidado de la información y promueve la observancia del código de ética. | | X | X | | |
| Indicador de riesgos | | | | | | |
| 5 | Los objetivos y metas de la Clínica ProSalud E.I.R.L. son difundidos entre los colaboradores. | | | X | | |
| 6 | La alta dirección evalúa de manera permanente o periódica, la completitud de los registros contables para minimizar riesgos. | | X | | | |
| 7 | El área de contabilidad cuenta con instrumentos (planes, procedimientos, manuales, reglas de negocio, guías, instructivos, etc) para la evaluación de la Clínica ProSalud E.I.R.L. | | | X | | |
| 8 | La Clínica ProSalud E.I.R.L. cuenta con procedimientos establecidos para análisis de la información financiera y contable. | | X | | | |
| 9 | La alta dirección instaure mecanismos de identificación y monitoreo de riesgos (aumento de competencia, cambios reglamentarios, riesgos políticos, riesgo de recursos humanos, riesgos de liquidez, otros). | | | X | | |
| Actividades de Control | | | | | | |
| 10 | La alta dirección cuenta con la capacidad de dar respuesta inmediata ante la eventualidad de algún riesgo. | | X | | | |
| 11 | La clínica ProSalud E.I.R.L., en el área de contabilidad cuenta con un plan de contingencia. | | | X | | |
| 12 | El área de contabilidad dispone de un sistema automático para contabilizar las operaciones realizadas. | | X | | | |



| | | | | | |
|-----------------------------------|---|---|---|--|--|
| 13 | Los colaboradores de las diferentes áreas informan a la alta dirección sobre el trabajo realizado. | X | | | |
| Información y Comunicación | | | | | |
| 14 | La comunicación entre las diferentes áreas de la entidad, de manera fluida, pertinente, veraz, oportuna, accesible y transparente. | X | | | |
| 15 | Se proporciona a los colaboradores la información que se necesita para poder cumplir sus deberes asignados. | | X | | |
| 16 | La información que maneja la Clínica ProSalud E.I.R.L., es completa y confiable para la toma de decisiones. | | X | | |
| Actividades de Supervisión | | | | | |
| 17 | La entidad da seguimiento a los componentes del control interno y su funcionamiento adecuado. | X | | | |
| 18 | El área administrativa evalúa los procesos realizados en el área contable. | X | | | |
| 19 | El área administrativa recopila propuestas de los colaboradores para la implementación y mejora de las diferentes áreas establecidas en la estructura organizativa. | | Y | | |
| 20 | Los colaboradores comunican las deficiencias y/o errores de control interno a la alta dirección para aplicar medidas correctivas | | X | | |
| 21 | La clínica ProSalud E.I.R.L. brinda información a las instituciones reguladoras. | X | | | |
| 22 | La entidad confronta y corrobora los resultados económicos permanentemente. | | X | | |
| Variable de Rentabilidad | | | | | |
| 23 | Los objetivos empresariales se cumplen en el tiempo establecido. | X | | | |
| 24 | Su empresa satisface los requerimientos de los clientes. | | X | | |
| 25 | Está satisfecho por las ventas diarias que realiza su empresa. | | X | | |
| 26 | Para mejorar la rentabilidad se toma decisiones basadas en estrategias de control interno. | | X | | |



APÉNDICE

Apéndice 1. Tablas de los resultados obtenidos

Tabla 11.

Políticas administrativas que guían el desarrollo de actividades en la Clínica ProSalud E.I.R.L.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 2 | 20% |
| Casi nunca | 5 | 50% |
| A veces | 2 | 20% |
| Casi siempre | 1 | 10% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total general | 10 | 100.00% |

Tabla 12.

Manuales de organización y estructura organizativa de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 6 | 60% |
| A veces | 3 | 30% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 1 | 10% |
| Total general | 10 | 100% |



Tabla 13.

Evaluación periódica del desempeño de los colaboradores en la Clínica ProSalud E.I.R.L.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 5 | 50% |
| A veces | 2 | 20% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 3 | 30% |
| Total general | 10 | 100% |

Tabla 14.

Cuidado de la información y observancia del código de ética en la Clínica ProSalud E.I.R.L.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 5 | 50% |
| A veces | 3 | 30% |
| Casi siempre | 1 | 10% |
| Siempre | 1 | 10% |
| Total general | 10 | 100% |



Tabla 15.

Difusión de objetivos y metas entre los colaboradores en la Clínica ProSalud E.I.R.L.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|------------|-------------|
| Nunca | 1 | 10% |
| Casi nunca | 4 | 40% |
| A veces | 4 | 40% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 1 | 10% |
| Total general | 10 | 100% |

Tabla 16.

Evaluación de registros contables por parte de la Clínica ProSalud para minimizar riesgos

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|------------|-------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 4 | 40% |
| A veces | 4 | 40% |
| Casi siempre | 0 | % |
| Siempre | 2 | 20% |
| Total general | 10 | 100% |



Tabla 17.

Instrumentos del área de contabilidad, para evaluar la Clínica ProSalud E.I.R.L

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|------------|-------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 6 | 60% |
| A veces | 3 | 30% |
| Casi siempre | 1 | 10% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total general | 10 | 100% |

Tabla 18.

Procedimientos para análisis de información financiera y contable de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|------------|-------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 7 | 70% |
| A veces | 3 | 30% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total general | 10 | 100% |



Tabla 19.

Mecanismos de identificación y monitoreo de riesgos de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 4 | 40% |
| Casi nunca | 1 | 10% |
| A veces | 5 | 50% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total general | 10 | 100% |

Tabla 20.

Respuesta ante eventualidad de riesgos por la dirección de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 1 | 10% |
| Casi nunca | 5 | 50% |
| A veces | 1 | 10% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 3 | 30% |
| Total general | 10 | 100% |



Tabla 21.

Plan de contingencia del área contable de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|------------|-------------|
| Nunca | 2 | 20% |
| Casi nunca | 6 | 60% |
| A veces | 1 | 10% |
| Casi siempre | 1 | 10% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total general | 10 | 100% |

Tabla 22.

Disposición de sistema automático del área contable de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|------------|-------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 6 | 60% |
| A veces | 1 | 10% |
| Casi Siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 3 | 30% |
| Total general | 10 | 100% |



Tabla 23.

Información del trabajo realizado por parte de los colaboradores a la alta dirección de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 2 | 20% |
| Casi nunca | 3 | 30% |
| A veces | 2 | 20% |
| Casi siempre | 1 | 10% |
| Siempre | 2 | 20% |
| Total general | 10 | 100% |

Tabla 24.

Comunicación fluida, pertinente, veraz, oportuna, accesible y transparente entre las diferentes áreas de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 2 | 20% |
| Casi nunca | 3 | 30% |
| A veces | 2 | 20% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 3 | 30% |
| Total general | 10 | 100% |



Tabla 25.

Información a los colaboradores para cumplir sus deberes asignados, en la Clínica ProSalud E.I.R.L.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 1 | 10% |
| Casi nunca | 3 | 30% |
| A veces | 2 | 20% |
| Casi siempre | 2 | 20% |
| Siempre | 2 | 20% |
| Total general | 10 | 100% |

Tabla 26.

Información completa y confiable para la toma de decisiones de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 6 | 60% |
| A veces | 1 | 10% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 3 | 30% |
| Total general | 10 | 100% |



Tabla 27.

Seguimiento a los componentes del control interno de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 2 | 20% |
| Casi nunca | 4 | 40% |
| A veces | 4 | 40% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| Total general | 10 | 100% |

Tabla 28.

Evaluación de los procesos realizados por el área contable por parte de la administración de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 1 | 10% |
| Casi nunca | 4 | 40% |
| A veces | 3 | 30% |
| Casi siempre | 1 | 10% |
| Siempre | 1 | 10% |
| Total general | 10 | 100% |



Tabla 29.

Propuesta de colaboradores para implementación y mejora de la estructura organizativa de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 2 | 20% |
| Casi nunca | 3 | 30% |
| A veces | 4 | 40% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 1 | 10% |
| Total general | 10 | 100% |

Tabla 30.

Comunicación de deficiencias y/o errores de control interno por parte de los colaboradores a alta dirección de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 4 | 40% |
| A veces | 2 | 20% |
| Casi siempre | 1 | 10% |
| Siempre | 3 | 30% |
| Total general | 10 | 100% |



Tabla 31.

Información a instituciones reguladoras por parte de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 3 | 30% |
| Casi nunca | 1 | 10% |
| A veces | 4 | 40% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 2 | 20% |
| Total general | 10 | 100% |

Tabla 32.

Confrontación y corroboración de resultados por parte de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 1 | 10% |
| Casi nunca | 5 | 50% |
| A veces | 1 | 10% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 3 | 30% |
| Total general | 10 | 100% |



Tabla 33.

Cumplimiento de los objetivos empresariales en el tiempo establecido de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 2 | 20% |
| Casi nunca | 5 | 50% |
| A veces | 1 | 10% |
| Casi siempre | 1 | 10% |
| Siempre | 1 | 10% |
| Total general | 10 | 100% |

Tabla 34.

La Clínica ProSalud E.I.R.L. satisface los requerimientos de los clientes

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 2 | 20% |
| A veces | 4 | 40% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 4 | 40% |
| Total general | 10 | 100% |



Tabla 35.

Satisfacción de los colaboradores con las ventas que realiza la Clínica ProSalud E.I.R.L.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 1 | 10% |
| Casi nunca | 4 | 40% |
| A veces | 2 | 20% |
| Casi siempre | 1 | 10% |
| Siempre | 2 | 20% |
| Total general | 10 | 100% |

Tabla 36.

Decisiones basadas en estrategias de control interno de la Clínica ProSalud E.I.R.L.

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca | 1 | 10% |
| Casi nunca | 5 | 50% |
| A veces | 1 | 10% |
| Casi siempre | 1 | 10% |
| Siempre | 2 | 20% |
| Total general | 10 | 100% |



Tabla 37.

ROE Clínica ProSalud 2019 -2020

| ROE | 2019 | | 2020 | |
|-----------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| Beneficio Neto | 4,253.00 | 1.18% | 778.00 | 0.22% |
| Patrimonio neto | 359363 | | 355,888.00 | |

Tabla 38.

ROI Clínica ProSalud 2019 -2020

| ROI | 2019 | | 2020 | |
|----------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| Resultado Neto | 4,253.00 | 3.28% | 778.00 | 0.61% |
| Ventas | 129,781.00 | | 128,550.00 | |

Tabla 39.

ROA Clínica ProSalud 2019 -2020

| ROA | 2019 | | 2020 | |
|-----------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| EBIT | 9,273.00 | 1.83% | 5,798.00 | 1.15% |
| Activos Totales | 506,342.00 | | 502,867.00 | |



Apéndice 2. Base de datos

| ID | P01 | P02 | P03 | P04 | P05 | P06 | P07 | P08 | P09 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| E01 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| E02 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| E03 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| E04 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 |
| E05 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E06 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| E07 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| E08 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 |
| E09 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| E10 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |

1= Nunca
2= Casi nunca
3= A veces