



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Diagnóstico y Propuesta de Actividades para implementar un Sistema de Control Interno
en la Clínica Médico Ocupacional Carrión S.A.C. Nuevo Chimbote - 2013”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

Castro Diaz, Dorita Carolyn

ASESORES:

Dr. Mucha Paitan, Angel

Dr. Ramírez García Jaime

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

AUDITORÍA Y CONTROL

Chimbote - Perú

2013

Página del Jurado

DEDICATORIA

A mis padres, Graciela Dora Diaz de Castro y Remigio Castro Torrealva, por darme la vida, creer en mí, y motivarme a través de sus vidas a ser una persona de bien, Les debo un eterno agradecimiento y mi retribución total por siempre.

AGRADECIMIENTO

A Jehová Dios, quien nos dio la vida y la ha llenado de bendiciones en todo este tiempo, a Él que, con su infinito amor, nos ha dado la sabiduría suficiente para culminar mi carrera universitaria.

Declaratoria de Autenticidad



DECLARATORIA DE AUTORIA

Yo, Dorita Carolyn Castro Diaz, estudiante de la escuela profesional de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, filial Chimbote, declaro que mi tesis titulada:
" Diagnóstico y Propuesta de Actividades para implementar un sistema de control interno en la Clínica Médico Ocupacional Carrión S.A.C. Nro. Chimbote 2013 " presentada para la obtención de título profesional de Contador Público, es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en la tesis, identificando correctamente toda cita textual de paráfrasis provenientes de otras fuentes, de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de tesis.

- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en esta tesis.
- Esta tesis no ha sido proveniente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro título profesional.
- Soy consciente de que mi tesis puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lugar y Fecha: Chimbote19 de Noviembre Del 2013



Dorita Carolyn Castro Diaz
DNI:44373668

Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1.Realidad Problemática	10
1.2.Trabajos Previos.....	10
1.3.Teorías relacionadas al Tema.....	11
1.4.Formulación del Problema.....	16
1.5.Justificación del Estudio	16
1.6.Hipótesis	16
1.7.Objetivos	16
II. MÉTODO.....	17
2.1.Diseño de Investigación.....	18
2.2.Operacionalización de variables	19
2.3.Población, Muestra y muestreo.....	20
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
2.5.Procedimiento	21
2.6.Métodos de Análisis de Datos.....	21
2.7.Aspectos Éticos.....	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES.....	43
VI. RECOMENDACIONES	45
VII. REFERENCIAS	47
VIII ANEXOS	48

RESUMEN

La Clínica Médico Ocupacional Carrión S.A.C, es una empresa, que presta servicios en salud ocupacional y en los últimos años la empresa ha crecido rápidamente y por tal razón la gerencia de la empresa se ve enfrentada a la necesidad de mejorar sus **procesos** y optimizar el control de sus **recursos** y **actividades**, por tal razón se propone realizar el diagnóstico de la situación actual en el tema de control interno para la Clínica Médico Ocupacional Carrión S.A.C. ,tomando como base los **parámetros** definidos por el **informe Coso**, con el fin de proponer ajustes al mencionado sistema de acuerdo con las falencias y necesidades del negocio. El objetivo general de esta investigación es diagnosticar, como se presenta el **control interno** en la Clínica, para finalmente proponer actividades para implementar un sistema de control interno para la Clínica. Asimismo, se tomaron encuestas a Nivel de Gerencia y Nivel Operativo tomando una encuesta a los 25 trabajadores de la clínica, con la finalidad de evaluar el control interno, llegando a la conclusión, que “Es importante la elaboración de un sistema de Control Interno, porque de allí surgirán las tomas de decisiones firmes y **fidedignas** que ayuden al mejoramiento continuo de la entidad”.

PALABRAS CLAVE: procesos, recursos, actividades, parámetros, control interno.

La Autora

ABSTRACT

Carrion Occupational Medical Clinic SAC is a company which provides services in occupational health and in recent years the company has grown rapidly and for that reason the company management is faced with the need to improve their processes and optimize control of its resources and activities , therefore it intends to make the diagnosis of the current situation in the area of internal control for SAC Carrion Occupational Medical Clinic , based on the parameters defined by the Coso report , to propose adjustments to that system according to the weaknesses and needs of the business. The overall objective of this research is to diagnose, as internal control is presented in the clinic, and finally propose activities to implement an internal control system for the Clinic. Surveys also took Level Operational Level Management and taking a survey of 25 clinic workers, in order to evaluate internal control, concluding that "It is important to the development of an internal control system, because there arise jacks and reliable sound decisions that help the continuous improvement of the state."

KEYWORDS: processes, resources, activities, parameters, internal control.

The Author

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Hoy en día, toda tipa de empresa se ve obligada, a realizar cambios exigidos por la globalización, es decir no puede mantenerse estática, sino que continuamente debe estar renovándose, adquiriendo nuevos conocimientos e implementando sistemas de control que le faciliten los resultados que ellos necesiten, y últimamente se necesita en toda empresa ejercer una adecuado control interno, para mantener un orden significativo en la empresa.

Es de suma importancia diagnosticar como se encuentra la clínica y con esta propuesta de actividades que nos ayuden a lo que nos proponemos, para poder detectar así toda deficiencia existente hasta la fecha, y proceder así con un cambio significativo en la empresa que gracias a esto podrá ejercer los objetivos que se haya planteado, para poder así definir que existen fallas aun no detectadas a tiempo, debido muchas veces al poco conocimiento que se le tiene.

Como punto de partida en este trabajo tenemos el informo COSO I y II que a mi parecer son los más tratados para el momento de optar por lo que buscamos con esta tesis, basándose a las características que tenga la empresa a tratar ya sea administrativas, operacionales y de tamaño.

1.2. Trabajos Previos

Internacional:

Alderte (2011), llegó a la conclusión de su tesis, que debido a la falta de información financiera, la asociación de comerciantes no tomo buenas decisiones, ya que al momento no tenían la información suficiente para tomar decisiones. (p.54)

Munguia (2013), en su tesis nos manifiesta que llegó a la conclusión: La importancia de estructurar la fiscalización interna que será vigilada por los responsables quienes optaran por tener una exhaustiva evaluación para verificar si esta se ajusta a la política llevando a cabo en su momento los cambios adquiridos según su condición. (p.12)

Nacional:

Laban (2011), en su tesis, concluyo que: La forma de control interno que se realice al momento, afecta de forma significativa al área que se encarga de cobrar lo que se debe a la empresa de importaciones Laban determinando así que es necesario llevar un control interno para fortalecer el crecimiento de la organización. (p.30)

Lamadrid (2013), en su tesis llegó a la terminación que el comercio electrónico, es el más usado a la fecha, debido al avance de la tecnología, la empresa debe implantarse objetivos, para lograr lo que propongan.(p.76)

Local:

Valdez (2013), en su tesis, concluyo que se necesita implementar una propuesta, que beneficiara a que la clínica pueda recuperar sus cobranzas, de manera eficiente y se pueda así lograr el desarrollo de la clínica.

1.3. Teorías relacionadas al Tema

1.3.1. Control Interno

Gutiérrez y católico (2015) definen control:

Se entiende como control una comprobación, inspección, fiscalización o intervención, es decir consiste en comparar si están o no en parcialidad con funciones o criterios establecidos. (p.3)

Navarro y Ramos (2016) definen al control interno:

Como el medio, en el que se desplazan las organizaciones, proceso mediante el cual se adopta la clase de gestión, que permitirá detectar eventuales inconvenientes dentro de los procesos organizativos. (p.10)

1.3.2 Clasificación

Navarro y Ramos (2016), se clasifican en:

✓ Control Interno Administrativo

Conjunto de procedimientos que son registrados para fomentar la eficacia de una tarea, es decir la función a realizar.

✓ **Control Interno Financiero**

Tiene que ver con la protección de los fondos de la empresa, obviamente existe un encargado para dicho cargo, este debe ser de confianza, pues recae sobre el toda la responsabilidad.

✓ **Control Interno Contable**

Se basa en la adecuada supervisión de los activos, así también del registro, informes que sean de confianza, para asegurar las cuentas.

1.3.3. Componentes

Para Aguilar (2010) El control está compuesto por cinco aspectos, conectados entre sí y que tienen su inicio en la administración de las empresas, además está integrado a todo proceso administrativo; también se considera como un grupo de normas que se usan en el cálculo del control interno y ayudan a precisar su eficacia y capacidad. (p.3)

a.- Ambiente de Control:

Escalante, (2008) nos dice, que un adecuado ambiente, deja que toda organización sea segura de dirigir, libres de errores, que nos permitirán un uso idóneo y eviten el mal uso de los recursos y registro infalible de toda operación y así podamos obtener estados financieros equilibrados. (p.13)

El ambiente, nos indica el ámbito en el que las empresas se desarrollan, con quienes están a su alrededor, y la correlación con esto lleva a un excelente ambiente, en donde se puede implementar un control interno, debido a la conexión buena que existe entre sus empleados, con sus jefes inmediatos.

Conjunto de actos y acciones que dirigen a la entidad. Se puede asegurar que cuanto mejor es el ambiente de trabajo, los empleados rinden mejor, ya que no están en conflictos, ni se sienten presionados, más bien aportan para el bien de la empresa.

Sus aspectos son: que tienen estructura organizativa, aplica adecuadas políticas administrativas, y cumple con las leyes y políticas.

b.- Evaluación de Riesgos:

Vanegas y Pardo (2014), indica que es esencial analizar que riesgos podría tener la empresa, ya que esto nos ayudará a determinar el planeamiento, identificación y vigilancia de la información. (p.3)

Entendemos como riesgo a toda situación de impacto, es decir al tomar una decisión apresurada o al ejercer alguna nueva función, existe el riesgo de fallar, pero si se toman las medidas de precaución, se pueden evitar muchos riesgos dentro de una empresa.

El riesgo es una cualidad del mundo en el que nos movemos, ya que día a día afrontamos riesgos, los cuales tenemos que afrontar, para conseguir lo que se desea.

Cuando nos referimos a evaluar riesgos, es darle importancia que se requiere en ciertos riesgos, es decir hay algunos que atañen implícitamente a la economía de la empresa, mientras que otros actúan de manera indirecta, es por eso que se plantea evaluarlos periódicamente.

c.- Actividades de Control:

Castañeda (2014), Son normas y técnicas que se acuerdan en las acciones para implementar las políticas que deseamos consolidar el acatamiento de las actividades que se pretenden evitar. (p.4)

Llegamos a entender que son ejecutadas por todo nivel y en toda función, estos a su vez se clasifican en: preventivos, detectivos y correctivos.

Cuando hablamos de actividades de control, nos referimos a lo que se realiza día a día en la empresa, como se maneja, como plantea seguir con sus actividades, si tiene una dirección que seguir, que metas tiene propuestas en cumplir para cierto tiempo.

Elementalmente las actividades de control deben estar vinculadas al tipo de empresa así como a los trabajadores y a las actividades que realice.

d.- Información y Comunicación:

Gómez, Blanco y Conde (2013), nos indica que la información destacada debe ser percibida, procesada y emitida de una manera eficiente y llegar así a todo grupo para que asuman sus tareas individuales, esta comunicación debe ser fluida y trabajar en común para sacar a delante a la empresa, sabiendo que es el elemento humano la ayuda esencial.(p.10)

Es importante tener una comunicación fluida entre sus trabajadores, ya que existe un punto de partida, y desde ahí se toman decisiones, que les faciliten el desarrollo de su trabajo, para que haya un buen resultado, se necesita trabajar por un bien en común, apuntar todos hacia una misma meta, para lograr objetivos concretos.

Este componente tiene como finalidad facilitar la información lo más pronto posible que le permita al personal cumplir con lo encomendado, para ello será necesario trabajar por un bien común, buscar lo que es mejor para el crecimiento de la empresa.

e.-Supervisión y Monitoreo:

Rebaza y Santos (2015) Se tienen que supervisar los registros e información financiera, para prevenir irregularidades, por ello es de suma importancia su uso.(p.5)

La supervisión y el monitoreo, presentan el enfoque de mejora continua, supervisará como marcha la empresa, siempre es bueno una vigilancia para controlar que los trabajadores y empleadores, cumplan con sus obligaciones de manera formal, obedeciendo los estatutos de la empresa.

La supervisión y monitoreo, es un aspecto muy valioso porque toda empresa que está debidamente supervisada, irá por buen camino, es decir no tomará decisiones erradas sino acertadas, que le ayuden a solucionar sus problemas.

1.3.4. Beneficios de un sistema de control interno:

Castañeda (2014), refiere como beneficios:

Seremos de buena impresión para otras instituciones, proveedores, como para nuestros clientes, obtendremos gracias a esto resultados eficientes financieros como operativos, tendremos mejor comunicación y supervisión, y así protegeremos los activos de la empresa.

1.3.5. Fundamentos del Control Interno

Aguirre (2005) son condiciones que nos certifican un adecuado control, y verificar adecuadamente el cumplimiento de sus funciones.

Existen tres pilares fundamentales que nos garantizan un adecuado funcionamiento de un sistema control interno, y estas son:

A. Autorregulación

Como su nombre lo dice, la empresa regula lo que realiza, ya sea en decisiones, como también en gastos que se tomen, deseando siempre respetar los fundamentos de la empresa, siempre actuando en bien de la empresa.

B.-Autocontrol:

Es la cualidad de la empresa para medir el trabajo, detectar despilfarro y corregir, para garantizar un buen funcionamiento.

Como su nombre lo dice la empresa se controla, en sus decisiones y acciones, que tome se basa en cumplir las normas que le rigen, para obtener un buen resultado.

C.-Autogestión:

La empresa se cuestiona, es decir cómo va trabajando hasta ahora, evalúa las funciones que cumplió, está o estará por cumplir en determinado tiempo.

1.3.6 Importancia

Perdomo (2004), es importante para poder controlar y dirigir las operaciones que realiza una empresa, si los dueños no llevan el control de su empresa, como podrán controlar las decisiones que se tomen, así como las responsabilidades que adquieran con el tiempo.

Si queremos lograr que nuestro sistema de control interno sea totalmente válido tendremos establecernos metas, lo que debemos cumplir para sentirnos realizados como empresa, decir que hemos logrado lo que nos hemos propuesto. Luego analizamos como ha sido nuestro rendimiento en comparación con nuestros principales competidores, si hemos crecido o no.

Y por último tomar decisiones según como nos encontremos, establecer que cambios estamos dispuestos a asumir, para mejorar nuestro sistema de control interno.

Estos pasos requieren de mucha atención, depende de los empleados, que se cumplan esto, para así dar un informe de lo que se ha obtenido, ya que así podrán evaluar nuestro nivel de trabajo.

Con todo esto se podría decir que el control interno nos ayuda a contar con información necesaria en cualquier momento que requiramos, para tomar decisiones definitivas o decisiones correctivas, se cumplirá así las normas, induciéndonos a

cumplir con la práctica de valores, y tener con todo esto una mejor rendición de nuestras cuentas y trabajo desempeñado.

1.4. Formulación del Problema

¿Cómo se encuentra el control interno de la CMO Carrión S.A.C. 2013?

1.5. Justificación del Estudio

El presente trabajo es de tipo descriptivo con variante propositiva.

-Descriptiva: debido que se efectuó una descripción absoluta del control interno, tal cual fue, y se detectó la situación de sus componentes y normas conforme al contrato del personal de la CMO Carrión SAC.

- Propositiva: pues la investigación propone implantar un sistema de control interno para la CMO Carrión S.A.C.

1.6. Hipótesis

Por la naturaleza de la investigación no es necesario que tenga hipótesis. Según Hernández (2010), nos menciona que no todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (p.92)

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Diagnosticar el control interno de la CMO Carrión S.A.C.

1.7.2. Especifico

Detallar cómo se haya el control interno en la CMO Carrión S.A.C.

Sugerir un Sistema de Control Interno para la CMO Carrión S.A.C”.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal donde se hizo una descripción de la variable descriptiva que es el diagnóstico del control interno de la empresa, terminando con la propuesta de un sistema de control interno.



Dónde:

M: Clínica Médico Ocupacional Carrión S.A.C

O: Control Interno

2.2. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CONTROL INTERNO	Uso de métodos y procesos, que utilizan las empresas, sin distinción, para corroborar que se cumplan las funciones establecidas, obteniendo resultados favorables para el desarrollo continuo de la empresa.	Son normas y reglamentos que deben acatarse para tener lo que uno busca.	<ul style="list-style-type: none"> a) Integridad y valores éticos b) Administración estratégica c) Estructura Organizacional d) Competencia profesional e) Asignación de autoridad, Responsabilidad 	Nominal

2.3. Población, muestra y muestreo:

2.3.1. **Población:** 25 Trabajadores de la CMO. Carrión S.A.C.

2.3.2. **Muestra:** 25 Trabajadores de la CMO. Carrión S.A.C.

2.3.3. **Muestreo:** 25 Trabajadores de la CMO. Carrión S.A.C.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

TÉCNICA	INSTRUMENTO
Análisis documental: Utilizamos libros, tesis, documentales, revistas ya sea en físico como virtuales, manuales, para obtener datos de la información que buscaba.	Lista de verificación. Se utilizó para corroborar que existan documentos valiosos para plasmarlas en esta tesis.
Encuesta.: encuestamos a los 25 trabajadores de la clínica, para obtener resultados que nos beneficien en el desarrollo de la tesis.	Cuestionario diagnóstico. Se aplicó los trabajadores internos de la clínica, para evaluar como se ha venido trabajando a la fecha.
Entrevistas.: entrevistamos a los trabajadores y funcionarios principales de la empresa, para intentar implementar lo que nos hemos planteado.	

- **Validez y confiabilidad**

Utilizamos juicio de expertos para ratificar la guía de análisis documental.

2.5 Procedimiento

El Procedimiento que se utilizó, fue descriptivo, realizado a través de encuestas.

2.6 Métodos de Análisis de Datos

Se utilizó Método Estadístico, se utilizó la estadística descriptiva, para obtener resultados de porcentajes, representados en cuadros y gráficos.

Aplicación de Instrumentos:

Encuestas las cuales fueron aplicadas a todos los trabajadores de la Clínica que implícitamente o explícitamente tienen conocimiento o relación con el tema motivo del presente trabajo.

Entrevistas Fue muy útil la información que las entrevistas nos proporcionaron, no solo en el diagnóstico sino fundamentalmente en la propuesta de implementación de un sistema de control.

2.7 Aspectos Éticos

El presente trabajo de investigación está orientado a presentar datos reales, los cuales han sido trabajados con veracidad y obtenido de datos verídicos, evitando todo tipo de ocultamiento de información por aparentar buenos aspectos donde no las hay.

La ética es un valor que debe prevalecer en todo sentido de nuestra vida, es fundamental para llevar a cabo nuestra investigación y culminar con resultados satisfactorios que ayuden verdaderamente a la mejora de la empresa.

La información que se obtuvo fue confidencial. Se respetó las citas y las referencias bibliográficas, Se contó con el consentimiento informado y por escrito del representante legal de la Clínica Médico Ocupacional Carrión SA

III. RESULTADOS

3.1. Datos Generales

RAZÓN SOCIAL	CMO. CARRIÓN SAC
RUC	20531655835
INICIO DE ACTIVIDADES	01/03/2009
ACTIVIDADES	OTRAS ACTIVIDADES DE SALUD
DOMICILIO FISCAL	Av. Huaraz N° 325 - Urb. Buenos Aires 1ra
SOCIOS	*NOE ALVA DE LA CRUZ *DOMINGO GARCIA VARIAS



3.2. Reseña Histórica

La Clínica Médica Ocupacional Carrión SAC., RUC: 20531655835, tiene como actividad principal Otras Actividades relacionadas con Salud Humana, ubicada en el distrito de Nuevo Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash.

Esta Clínica se fundó el 01 de Marzo de año 2009, por los doctores y socios Noé Alva de la Cruz, quien es el Director Médico y Domingo García Varias, el Gerente General.

Esta clínica privada está conformada por profesionales médicos y administrativos, que dan la atención ocupacional.

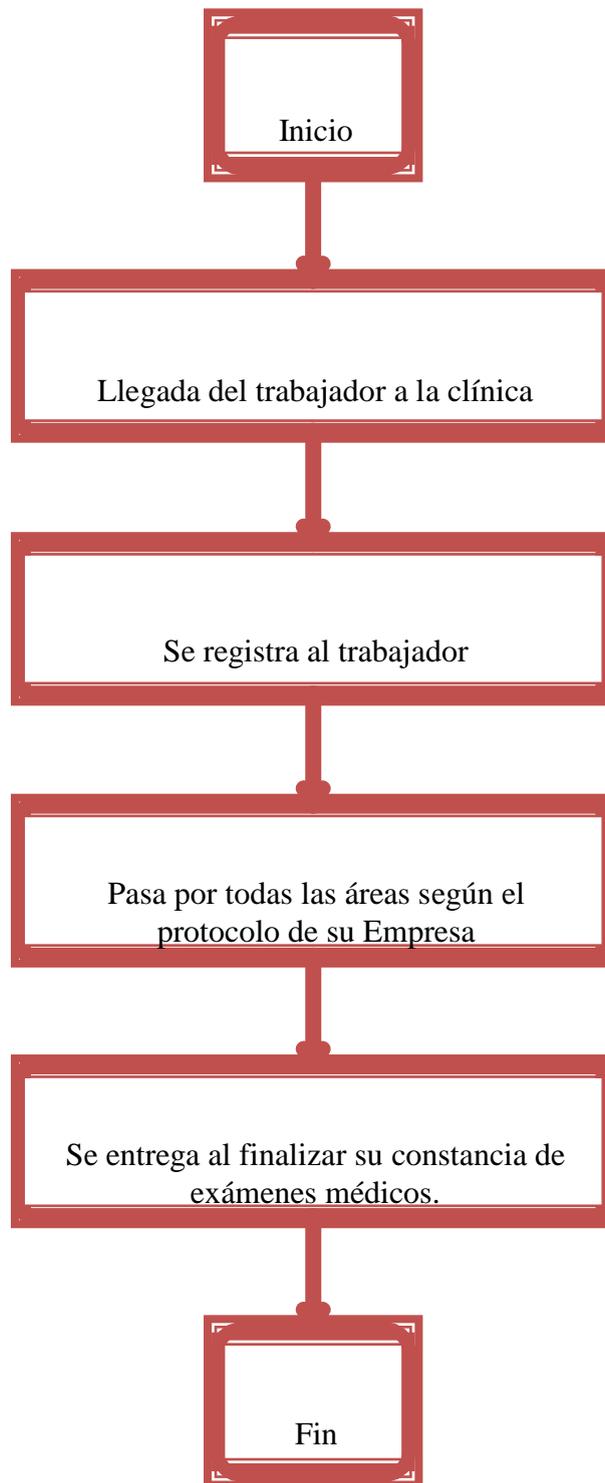
Durante 10 años esta clínica se ha desempeñado de manera exitosa, brindando atenciones ocupacionales a diversas empresas.

3.3. Plataforma Estratégica

Valores

- ✓ Generar una total satisfacción en nuestros clientes.
- ✓ Compromiso de calidad, eficiencia y efectividad en nuestros servicios.
- ✓ Alto nivel de responsabilidad.
- ✓ Respeto y compromiso comprobado con nuestro entorno social y el medio ambiente.
- ✓ Total legalidad de los profesionales que laboran con nosotros.

3.4. FLUJOGRAMA ACTUAL DE ADMISIÓN OCUPACIONAL



ANÁLISIS DEL FLUJOGRAMA DE ADMISIÓN OCUPACIONAL

La atención de Admisión Ocupacional inicia cuando se cotiza un examen médico, de acuerdo al profesiograma que exigen las fabricas a las cuales brindaran servicio, y luego de cotizar realizan el pago a la cuenta bancaria de la clínica, y al día siguiente de la cotización, su personal se apersona a la clínica para ser atendido, es ahí donde se presenta con su DNI, para poder registrarlo en el sistema de la clínica, luego se le entrega su ticket de atención y firma su consentimiento informado de los exámenes a realizársele y una vez que pasa por cada área de atención, luego trae su ticket y verificamos que haya pasado todos los exámenes y finalmente le entregamos su constancia de termino de evaluación con la respectiva hora de ingreso y la hora de salida, para que sustenten en su empresa, asimismo se les indica que todo resultado de sus exámenes será entregado a su empresa, en las 48 horas. Si después de la atención se encuentran ciertas observaciones, se realiza la interconsulta, indicándole al trabajador que debe levantar esa interconsulta, para tenerlo como trabajador apto, con restricciones, que debe de tomar en cuenta. Cada coordinación será con los médicos de cada empresa, y al trabajador se le entregara su aptitud médica, donde indica si está apto o no para el trabajo.

Tipos de Exámenes Ocupacionales:

- ✚ Pre ocupacional
- ✚ Periódico
- ✚ Retiro
- ✚ Reincorporación Laboral
- ✚ Otras evaluaciones por Especialidades

3.5. FLUJOGRAMA ACTUAL DE ADMISIÓN BREVETES



ANÁLISIS DEL FLUJOGRAMA DE ADMISIÓN BREVETES

La atención de Admisión de Brevetes, inicia, cuando los señores que necesitan por primera vez sacar su Brevete, o revalidar o Re- categorizar su Categoría, se acercan a la clínica para iniciar con sacar su certificado de salud, por lo que son registrados en el sistema del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, para continuar con sus exámenes correspondientes y al finalizar se les entrega su certificado Médico, el cual indicara si es Apto sin Restricciones, o Apto con Restricciones con este ya puede ir a tramitar su brevete.

Tipos de Exámenes para Certificado Médico:

- ✚ Laboratorio
 - ✓ Grupo y Factor
- ✚ Medicina
- ✚ Audiometría
- ✚ Oftalmología
 - ✓ OD/OI
- ✚ Psicología
- ✚ Psicosensométrico

3.5. Resultados de la Entrevista

Ítem	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Análisis
1.¿La Dirección muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno en la entidad a través de, documentos, reuniones, charlas y otros medios?	No están más ocupados en terminar de procesar los exámenes médicos.	Hacen reuniones pero, no del control interno sino de otras actividades a realizarse.	Los entrevistados confirman que no existe un sistema de control interno aplicado en la Clínica.
2.¿Los planes estratégicos, operativos y de contingencia se elaboran, conservan y actualizan según procedimiento documentado?	No mayormente se toman decisiones al instante del caso que ocurra.	No, mayormente lo que se toma decisiones, no se escriben en el respectivo libro de actas.	Los entrevistados cuentan con concordancia en sus respuestas debido a que no están debidamente documentadas las decisiones que se toman en la Clínica.
3.¿La entidad cuenta con mecanismos, procedimientos adecuados para la selección, capacitación, bienestar social, y evaluación del personal?	Si, mayormente las encargadas de esto son las psicólogas, ya que ellas a través de entrevistas, y diferentes exámenes, contratan a los postulantes a los cargos.	No, existe el área de Bienestar Social, entonces cuando queremos conversar algo acerca de permisos, descansos, vacaciones, lo hacemos directamente con el Administrador.	Los entrevistados muestran discordancia debido al que está involucrado en el proceso de Selección, son las psicólogas, mientras que nos dicen que en el área de bienestar social, esta sin un representante directamente.

4. ¿Se ha desarrollado un Plan de actividades de identificación, monitoreo y documentación de los riesgos?	No contamos con algún método para el control de los riesgos.	La empresa no realiza un control de los Riesgos.	Si existe concordancia, en que la Clínica, no cuenta con un plan de actividades que identifiquen los riesgos.
5. ¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia)?	No, existe probabilidad de ocurrencia de algún riesgo.	No, plantean el control interno.	Existe una concordancia en que no se conoce que exista control interno en la empresa.
6. ¿Se efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de errores o fraudes?	No, porque cada uno ejerce la función desde el día que firmo su contrato, no hay cambios.	No, cada uno siempre está en el área que empezó, no existen cambios.	Existe una concordancia de los entrevistados debido a que la clínica aún no implementa el control interno.
7. ¿Se toma en cuenta que el costo de establecer un control no supere el beneficio que se puede obtener?	No, eso ya lo maneja la dirección, nosotros no vemos eso.	Si, porque necesitamos saber si nos va salir convenientes.	Existe una concordancia debido a que los entrevistados saben que no se aplica una clasificación.
8. ¿la información gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?	No, mayormente nos informan lo que ya ellos coordinan, y nosotros tenemos que acatar las ordenes	No, como empleados que somos, solo cumplimos las órdenes que ellos hayan tomado.	Existe concordancia, entre los entrevistados, indicando que el ellos acatan las órdenes de la gerencia general.
9. ¿La información interna y externa que maneja la entidad es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?	No, porque mayormente no tenemos un plan estructurado de trabajo.	Si porque la i información es útil.	Existe discordancia entre los entrevistados, en que la información no es tan oportuna, es decir no existe un plan estructurado.

Resultados aplicados a los encuestados del personal Gerencial y Operativo del
Clínico Medico Ocupacional Carrión S.A.C

Aplicación:

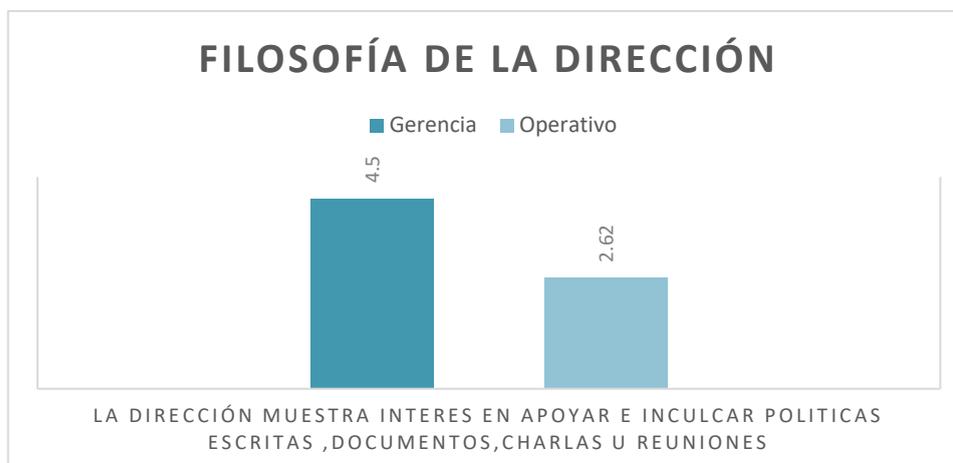
NIVEL JERÁRQUICO	SERVIDORES	RESULTADO %
GERENCIA	4	16%
OPERATIVO	21	84%
TOTAL	25	100%

Las encuestas fueron aplicadas a los 25 trabajadores de le Clínica Médico Ocupacional Carrión S.A.C, se les estableció 9 preguntas que nos proporcionaron tener resultados para nuestra tesis.

A continuación el detallo las preguntas que se hicieron por áreas de la clínica.

CUADRO N°1

CUADRO N° 01			
Nº	FILOSOFÍA DE LA DIRECCIÓN	GERENCIA	OPERATIVO
1	¿La Dirección muestra interés en establecer reuniones, Charlas u reuniones para estar en comunicación?	4.5	2.62



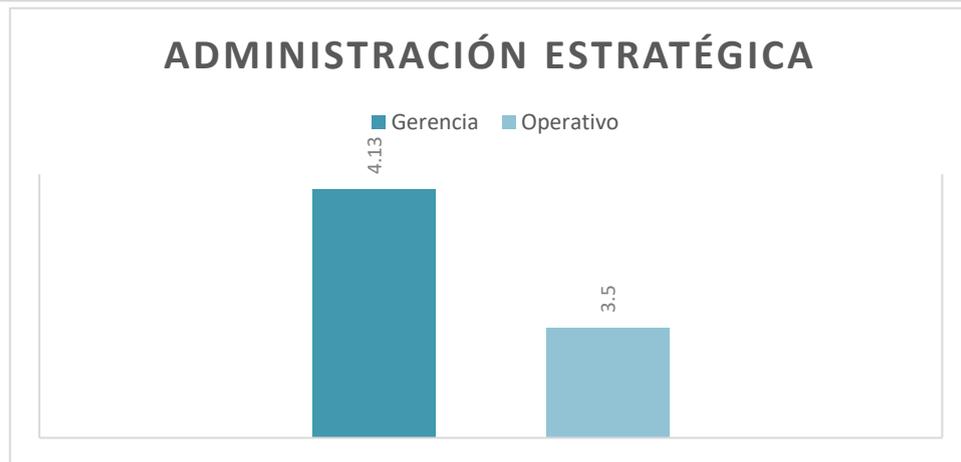
FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la CMO Carrión SAC.

ANÁLISIS

Obtenemos un resultado desfavorable, ya que el nivel operativo que es el que está conformado por los empleados, no se está cumpliendo los lineamientos de las políticas, es decir no están enterados de lo que se acuerda en las reuniones privadas de sus jefes, solo se limitan a acatar nuevas disposiciones.

CUADRO N°2

CUADRO N° 02			
Nº	ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA	GERENCIA	OPERATIVO
2	Se elaboran planes de contingencia para llevar un control de seguimiento	4.13	3.5

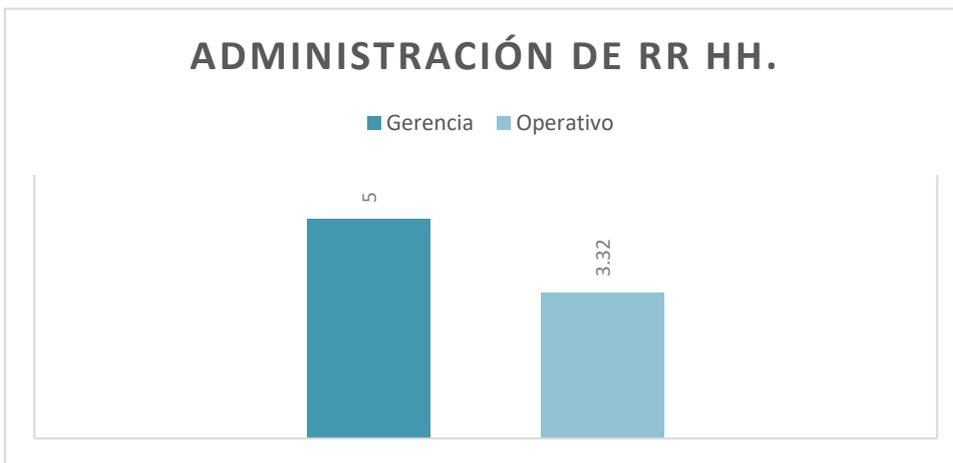


ANÁLISIS

“Los planes estratégicos, operativo y de contingencia se elaboran, conservan y actualizan según procedimiento documentado”, si se están cumpliendo dentro de la clínica.

CUADRO N°3

CUADRO N° 03			
Nº	ADMINISTRACIÓN DE RRHH.	GERENCIA	OPERATIVO
3	¿La clínica tiene mecanismos, para seleccionar a sus Trabajadores, evaluarlos o capacitarlos?	5.00	3.32

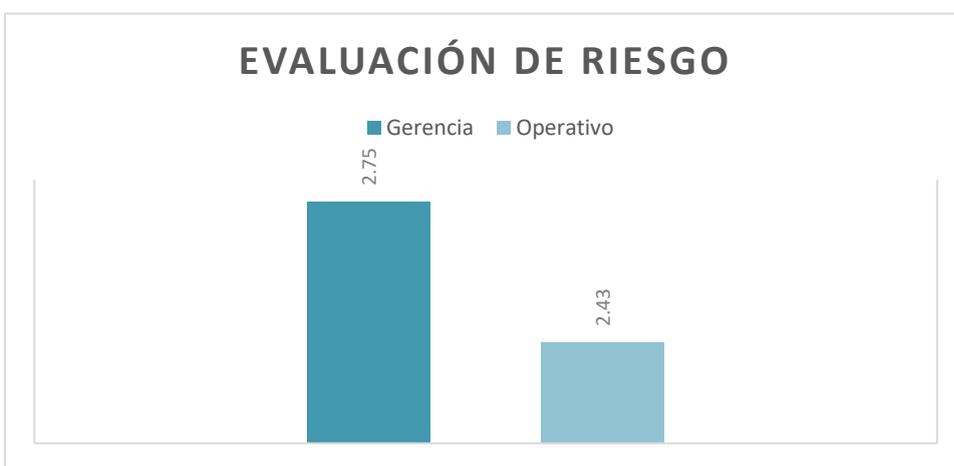


ANÁLISIS

Obtenemos un resultado favorable, debido a que la organización cuenta con sistemas y procesos que le facilite el seleccionar, evaluar e instruir a un personal para ejercer un determinado cargo.

CUADRO N°4

CUADRO N° 04			
Nº	EVALUACIÓN DE RIESGO	GERENCIA	OPERATIVO
4	¿Cuentan con un plan de prevención frente a un riesgo Saben cómo enfrentarlos?	2.75	2.43

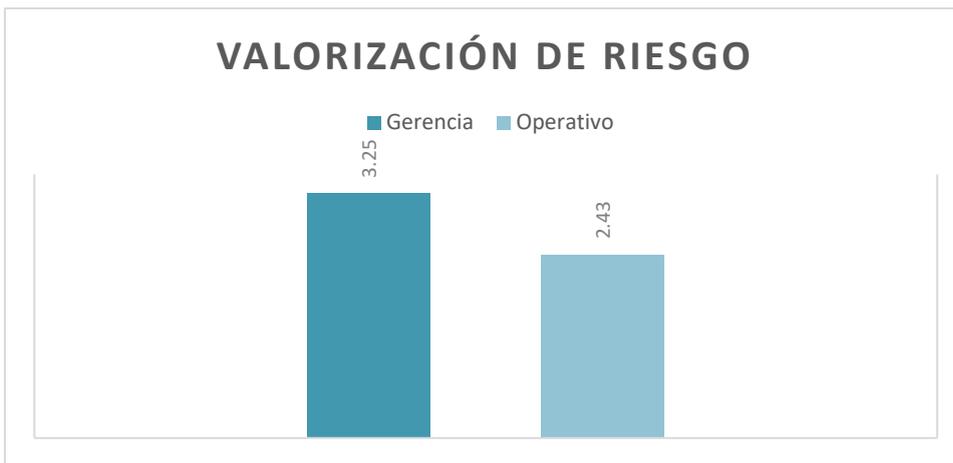


ANÁLISIS DEL CUADRO N° 04:

Obtuvimos un resultado desfavorable, pues se nota que no se están cumpliendo a la fecha la evaluación de riesgo.

CUADRO N°5

CUADRO N° 05			
Nº	VALORACIÓN DE RIESGOS	GERENCIA	OPERATIVO
5	Están al tanto ante la posibilidad de enfrentar riesgos están previstos de acciones para enfrentarlas	3.25	2.43

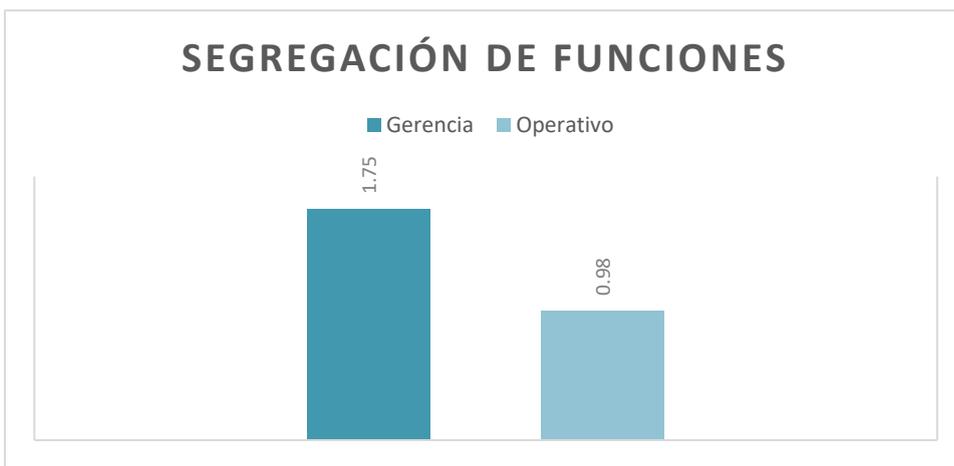


ANÁLISIS

A la pregunta, sobre la evaluación de riesgo, dentro del planeamiento de la administración de riesgo; no se realiza la evaluación de riesgo, no hay un control que realice esto.

CUADRO N°6

CUADRO N° 06			
Nº	SEGREGACIÓN DE FUNCIONES	GERENCIA	OPERATIVO
6	Existe rotación continua de personal en determinadas labores , o siguen en los mismos cargos	1.75	0.98

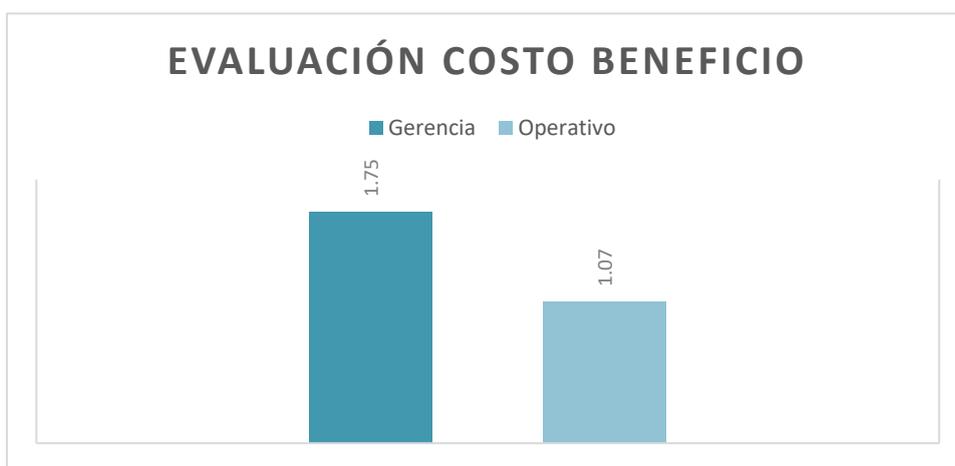


ANÁLISIS

Obtuvimos un resultado desfavorable, pues es que determinadas funciones son para personas de confianza, no existen rotación de puestos.

CUADRO N° 7

CUADRO N° 07			
Nº	EVALUACIÓN COSTO BENEFICIO	GERENCIA	OPERATIVO
7	Se prevee que el costo de este sistema no supere el beneficio por el cual se está implantando	1.75	1.07



ANÁLISIS

También se obtuvo un resultado no tan grato pues, mayormente se hacen gastos sin estimar si es de beneficio o no para la empresa.

CUADRO N°8

CUADRO N° 08			
Nº	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	GERENCIA	OPERATIVO
8	La gerencia cuenta con información que es totalmente analizada para tomar decisiones	4.63	0.52

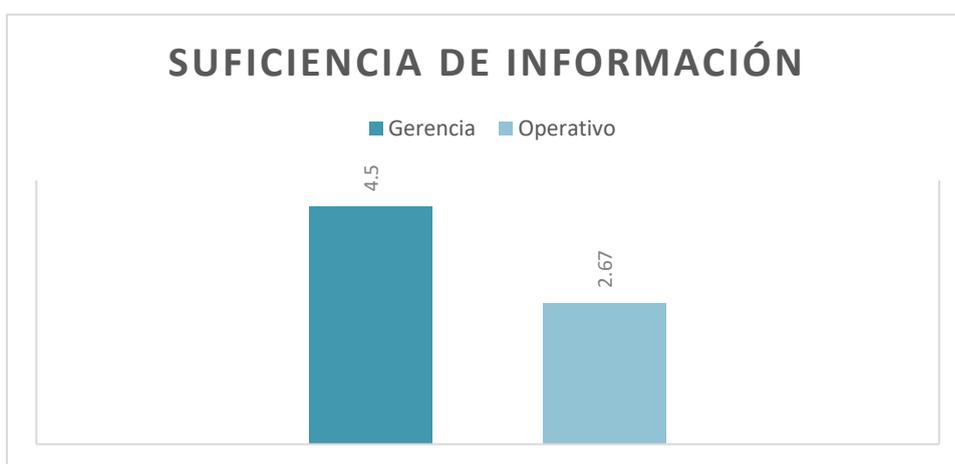


ANÁLISIS

Se obtuvo un resultado nada favorable, pues los socios son los que toman decisiones, sin consultar a los trabajadores, ya que ellos cuentan con la información segura.

CUADRO N°9

CUADRO N° 09			
Nº	SUFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN	GERENCIA	OPERATIVO
9	se cuenta con información interna y externa de manera oportuna y confiable	4.50	2.67



ANÁLISIS

Se ha obtenido un resultado desfavorable, pues no se tiene datos internos de la empresa, para tomar decisiones.

IV. DISCUSIÓN

Conforme al cuadro 01, a nivel gerencia el rango que se obtuvo fue de 4,5 aceptable, sin embargo a nivel operativo el rango fue de 2,62 no aceptable, de acuerdo a lo aplicado y los resultados obtenidos nos dice:

Vásquez (2007) es importante contar con un manual de organización y funciones, facilitando de este modo el control, y según los resultados que hemos obtenido podemos decir que la clínica está en continuo mejoramiento de controlar su ambiente.

De acuerdo al cuadro 02, A lo que obtuvimos los siguientes resultados, en el nivel gerencial el rango fue de 5,00 aceptable, y en el nivel operatividad el rango fue de 3,32 aceptable, de acuerdo a lo aplicado y los resultados obtenidos nos dice:

Según Arias (2006) ubica al control interno como el análisis de los reglamentos y prácticas de trabajadores dentro de un organismo y la prueba que la función marche bien es porque va seguida de procesos a seguir. (pág. 110)

Como requisito prioritario de los recursos humanos es plasmar como va estableciéndose el programa, a esto va la necesidad de apoyarse en el uso de programa de control, libros que instruyan o software que controlen el horario de trabajo, que es necesario para tener un adecuado control de las horas laboradas de nuestros empleados, es por ello que ahora las empresas, optan por comprar sus sistemas de registro de personal. (pág. 64)

V. CONCLUSIONES

- Como punto de partida de problema, en la clínica esta que está careciendo de planes que garanticen su efectividad en el mundo ocupacional, es decir necesita ser capacitado, para continuar brindando la atención de primera, debe de estar cumpliendo un control interno, que supervise que se cumplan las coordinaciones que se toman para realizar ciertos procedimientos.
- No existe orden jerárquico, es decir el trabajador puede ejecutar 2 cargos a la vez, esto debido a que no existe una evaluación concreta de selección de personal, y por esto el empleado descuida algunas obligaciones para cumplir otras, que muchas veces no han sido concretamente explicadas, es decir se carece de conocimientos.
- Se elabora un sistema de Control Interno que consta de; la elaboración de la misión y visión empresarial y un proceso de control interno en cada uno de sus áreas.
- Se propone el sistema de control interno para la clínica Médico Ocupacional Carrión SAC, para el buen funcionamiento de sistema operacional y gerencia.

VI. RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

- Se recomienda concretar un plan estratégico, que ayude al crecimiento de la Clínica, en donde se entreguen funciones a personas competentes para cada área
- La empresa Centro Medico Ocupacional Carrión SAC, necesita de un Plan estratégico de Control Interno es por ello que, proponemos un esquema, con las funciones y obligaciones a seguir por todos los empleados, que ayuden a la desintegración y/o segregación de los puestos de trabajo, logrando un desempeño más eficiente y eficaz en las horas de trabajo.
- Para ayudar al fortalecimiento del Control Interno del Centro Medico Ocupacional Carrión SAC planteamos un modelo a seguir del proceso administrativo para la empresa, el cual tenga como resultado, el seguimiento continuo de todas las funciones.

REFERENCIAS

Alderte, Romero B. J. (2011). Diseño de un Sistema de control interno para la Asociación de Comerciantes Mayoristas de Mariscos, que permitirá el mejoramiento de la Información Financiera. [Tesis previa la obtención del título, Universidad Tecnológica Equinoccial de Ecuador]
[.http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4004/1/43509_1](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4004/1/43509_1).

Munguia, H. (20 de enero de 2013). Implementación de los sistemas de control interno en la administración pública municipal. [Comentario en foro en línea].
https://ce.jalisco.gob.mx/sites/ce.jalisco.gob.mx/files/munguia_hernandez_implementacion_de_los_sistemas_de_ci.

Laban, Paredes P. J. (2011). Propuesta de un Sistema de Control Interno para el área de crédito y cobranza de la empresa de Electrodomésticos e Importaciones LABAN S.A.C. [Tesis previa la obtención del título, Universidad Tecnológica Lima, Perú]
https://utp.gob.pe/sites/ce.gob.pe/files/_propuesta_de_un_sistema_de_ci.

Lamadrid, Cotrina P. (2013). Propuesta de Diseño de un Sistema de Control Interno para mejorar la gestión operativa de la entidad yallegue.com dedicada al comercio electrónico de productos diversos. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú].
<http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/182?show=full>

Navarro, Franco F. y Ramos, Leguia L. (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad y Desarrollo* 7(12),20-30
<https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ed/article/view/3473/2951>.

Gutiérrez, Rodríguez R. y Católico, Duarte D. (2015). El control en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional en Colombia. Recuperado de: 5 (10),20-20
<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/17380/13882>.

Escalante, Castro E. (2008) El Proceso de Control en la Gestión Institucional, Universidad. [Tesis previa la obtención del título, Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú]
http://www.gestiopolis.com/sistema_control_interno_gestion_efectiva_autoridad_portuaria_nacional_peru.

Vanegas, Garcia. y Pardo, Caceres C. (2014). Hacia un modelo para la gestión de riesgos de TI en Mi Pymes. 2 (10),10-20 *Sistemas & Telemática*, recuperado de
<http://revistas.redalyc.org/4115/411534000003>.

ANEXOS

1. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

INSTRUCCIONES:

La presente encuesta corresponde a un trabajo de investigación, Diagnóstico y propuesta de Control Interno para la clínica médico ocupacional Carrión S.A.C., para lo cual requerimos que sea sincero y objetivo con las siguientes preguntas:

I. DATOS PERSONALES:

Edad:.....

Sexo:.....

Área que labora:

Cargo:.....

II. DATOS DE LA ENCUESTA:

1. ¿ La Dirección muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno en la entidad a través de políticas escritas, documentos, reuniones, charlas y otros medios

NO SABE

NO SE CUMPLE

SE CUMPLE DE FORMA INSUFICIENTE

SE CUMPLE DE FORMA ACEPTABLE

SE CUMPLE EN MAYOR GRADO

2. ¿Los planes estratégicos, operativo y de contingencia se elaboran, conservan y actualizan según procedimiento documentado?

NO SABE

NO SE CUMPLE

SE CUMPLE DE FORMA INSUFICIENTE

SE CUMPLE DE FORMA ACEPTABLE

SE CUMPLE EN MAYOR GRADO

3. ¿La entidad cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal?

NO SABE

NO SE CUMPLE

SE CUMPLE DE FORMA INSUFICIENTE

SE CUMPLE DE FORMA ACEPTABLE

SE CUMPLE EN MAYOR GRADO

4. ¿Se ha desarrollado un Plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y documentación de los riesgos?

NO SABE

NO SE CUMPLE

SE CUMPLE DE FORMA INSUFICIENTE

SE CUMPLE DE FORMA ACEPTABLE

SE CUMPLE EN MAYOR GRADO

5. ¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia)?

NO SABE

NO SE CUMPLE

SE CUMPLE DE FORMA INSUFICIENTE

SE CUMPLE DE FORMA ACEPTABLE

SE CUMPLE EN MAYOR GRADO

6. ¿Se efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de errores o fraude?

- NO SABE
- NO SE CUMPLE
- SE CUMPLE DE FORMA INSUFICIENTE
- SE CUMPLE DE FORMA ACEPTABLE
- SE CUMPLE EN MAYOR GRADO

7. ¿Se toma en cuenta que el costo de establecer un control no supere el beneficio que se puede obtener?

- NO SABE
- NO SE CUMPLE
- SE CUMPLE DE FORMA INSUFICIENTE
- SE CUMPLE DE FORMA ACEPTABLE
- SE CUMPLE EN MAYOR GRADO

8. ¿La información Gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?

- NO SABE
- NO SE CUMPLE
- SE CUMPLE DE FORMA INSUFICIENTE
- SE CUMPLE DE FORMA ACEPTABLE
- SE CUMPLE EN MAYOR GRADO

9. ¿La información interna y externa que maneja la entidad es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?

NO SABE

NO SE CUMPLE

SE CUMPLE DE FORMA INSUFICIENTE

SE CUMPLE DE FORMA ACEPTABLE

SE CUMPLE EN MAYOR GRADO

¡Muchas gracias por su colaboración!

FICHA N° 01

COD.	ÍTEMS	ALTERNATIVAS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
01	Cuenta con Visión			
02	Cuenta con Misión			
03	La Clínica cuenta con un Organigrama.			
04	Se encuentra actualizado el Organigrama.			
05	Cuenta con un Código de Ética Profesional.			
06	Si cuenta con un Código de Ética Profesional esta actualizado			
07	Tiene MOF			
08	Tiene MAPRO			
09	Tiene ROF			
10	Cuenta con Directiva			
11	¿La clínica tiene objetivos?			
12	Cuenta con un Plan Estratégico.			
13	La Clínica tiene Política de Desarrollo para el personal			

2. FICHA DE PROCESO

FICHA N° 02

COD.	ÍTEMS	ALTERNATIVAS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
01	Existe un ambiente positivo y de confianza en la Entidad			
02	Se identifica el personal con sus responsabilidades dentro de la Entidad, y con las responsabilidades de la autoridad.			
03	Existe una buena comunicación entre el personal que elabora en la Entidad			
04	Existen actividades de prevención y monitoreo.			
05	Existe documentación que sustente los procedimientos de autorización			

JUICIO DE EXPERTO : GRADO DE CONGRUENCIA ITEM

NOMBRE Y APELLIDOS DEL VALIDADOR:

INSTRUCCIONES: Primero lea los objetivos, y después considere minuciosamente el nivel de congruencia de este ítem con el objetivo.

Evalué la congruencia según las siguientes categorías:

A= Alto grado de congruencia

M= Grado medio de congruencia

C= Bajo grado de congruencia

N°	OBJETIVO 01	EVALUACIÓN	COMENTARIO
	Diagnosticar los problemas de Control Interno de la Clínica Médico Ocupacional Carrión S.A.C.		
01	¿La Clínica Médico Ocupacional Carrión S.A.C. cuenta con una estructura Orgánica?		
02	¿La Clínica Médico Ocupacional Carrión S.A.C.cuenta con políticas de control Interno?		
03	¿La Clínica Médico Ocupacional Carrión S.A.C.tiene MOF?		
04	¿La Clínica Médico Ocupacional Carrión S.A.C. tiene ROF?		
05	¿Existe comunicación adecuada entre la gerencia y los trabajadores de menor jerarquía?		
06	¿Cómo calificas el Control Interno de la Clínica Médico Ocupacional Carrión S.A.C.?		
07	¿Cómo consideras el clima laboral de tu área?		

08	¿Las quejas o consultas que se reciben sobre las actividades, servicios de la Clínica pueden revelar la existencia de deficiencias de Control?		
09	¿Los empleados conocen la misión y la visión de la Clínica?		

⁵⁹ N°	OBJETIVO 02	EVALUACIÓN	COMENTARIO
	identificar Control Interno de la Clínica Médico Ocupacional Carrión S.A.C.		
01	¿El Personal que labora en la Clínica asume con responsabilidad en relación con las funciones asignadas al cargo que ocupa?		
02	¿la acfínica realiza charlas acerca de la importancia de un control interno?		
03	¿Las deficiencias y problemas detectados en la empresa se registran y comunican a los responsables para que tomen acciones adecuadas para su corrección?		

N°	OBJETIVO 03	EVALUACIÓN	COMENTARIO
	Proponer actividades para implementar un sistema de control Interno para la Clínica Médico Ocupacional Carrión S.A.C.		
01	¿la Clínica cuenta con presupuesto para implementar este sistema?		
02	¿Existe acciones para integrar el Control Interno a todos los procesos, actividades y tareas que se realizan en la Clínica?		