



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL
ADMINISTRATIVO PARA LA CLÍNICA SAN
MIGUEL DE PIURA 2012 - 2013**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

RUIZ PALACIOS, WILLIAMS

ASESOR

DR. SALDARRIAGA PACHERRE, MIGUEL GLICERIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PIURA – PERÚ

2013

JURADO CALIFICADOR



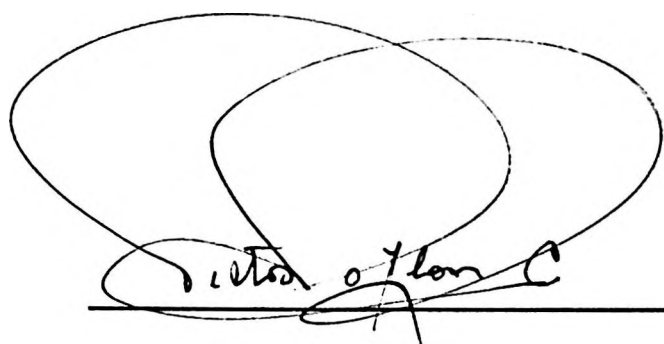
MG. Luis Alberto Sánchez Pacheco

PRESIDENTE



DR. Miguel Glicerio Saldarriaga Pacherre

SECRETARIO



M.B.A Víctor Flores Córdova

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante en mi formación. A mis padres; personas que han sido el pilar fundamental en mi vida, quienes han sabido inculcarme valores, principios que han hecho de mí una persona responsable y dedicada a mis tareas diarias, ayudándome en la culminación de mi carrera universitaria.

Williams Ruiz Palacios

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a Dios por jamás abandonarme en el camino, por la sabiduría que siempre me ha brindado. A mis padres, por estar pendientes de mí a cada momento y han sido ejemplo de paciencia, sencillez y responsabilidad; y por demostrarme que su amor es la fe que me da las fuerzas para seguir adelante y luchar por mis sueños. Al Mg. Luis Alberto Sánchez Pacheco y al Dr. Miguel Glicerio Saldariaga Pacherre, mi metodólogo y asesor respectivamente, quienes con su experiencia, conocimientos y asesoría tuvieron la paciencia de guiarme en el desarrollo de mi tesis.

Williams Ruiz Palacios

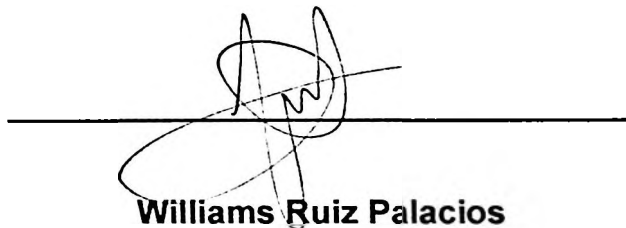
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Williams Ruiz Palacios con DNI N° 44692148, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a los dispuestos en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Piura, 19 de agosto del 2013.



Williams Ruiz Palacios

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Diseño de un Sistema de Control Administrativo para la Clínica San Miguel de Piura 2012 – 2013”,

Esta Tesis ha sido desarrollada con la finalidad de proponer un sistema de control administrativo para la empresa Clínica San Miguel, departamento de Piura, que le permita un adecuado funcionamiento de sus operaciones organizacionales; para lo cual ha sido estructurada en siete capítulos; en el primero se encuentra la introducción, en donde se explicará los antecedentes, la fundamentación científica, la justificación, el problema, las hipótesis y los objetivos, en el capítulo dos tenemos el marco metodológico, que abarcará las variables del proyecto, la Operacionalización de variables; la metodología de la investigación, los tipos de estudio que se han utilizado, el diseño, la población, la muestra, el muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos, y los aspectos éticos; en el capítulo tres se muestran los resultados, en donde se hará la propuesta del sistema de control administrativo para la empresa en cuestión; en el capítulo cuatro se resume la discusión, en donde se realizará la verificación de las hipótesis correspondientes al tema del proyecto; en el capítulo cinco y seis se muestran conclusiones y recomendaciones, respectivamente, y en el capítulo siete, y último, la referencia bibliográfica; en cumplimiento de Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Williams Ruiz Palacios

ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
II. MARCO METODOLÓGICO	39
2.1. Variables	39
2.1.1. Variable Dependiente.....	39
2.1.2. Variable Independiente.....	39
2.2. Operacionalización de variables	40
2.3. Metodología.....	41
2.4. Tipo de estudio	41
2.5. Población, muestra y muestreo:.....	42
2.6. Técnicas procedimientos e instrumentos de recolección de datos	44
2.7. Métodos de análisis de datos	44
2.8. Aspectos Éticos.....	44
III. RESULTADOS	45
3.1. Aspectos Importantes de la Clínica San Miguel SA.....	45
3.1.1. Reseña Histórica	45
3.1.2. Directorio Actual	46
3.1.3. Control Actual de la Empresa.....	47
3.2. Misión , visión, valores, filosofía y objetivo de la empresa	48
3.3. Políticas	51
3.4. Funciones y responsabilidades por área	51
3.5. Análisis FODA	55
3.6. Organigrama.....	59
3.7. Manual de Operaciones y Funciones.....	60
3.8. Estructura de la organización por procesos.....	76
3.9. Propuesta del Sistema de Control Administrativo	86
3.9.1. Planteamiento de Controles.....	86

3.9.2	Estrategias	91
3.9.3.	Programa de Gestión Administrativa	93
3.10.	Diseño de las funciones del Software de Gestión “Ofimedic 5.0”	95
3.11.	Diseño del Sistema de Control Administrativo	98
3.11.1.	Fase I – Planeación	198
3.11.2.	Fase II – Organización	199
3.11.3.	Fase III – Dirección.....	107
3.11.4.	Fase IV – Control.....	110
3.12.	Diseño de las funciones del Software de Gestión “Ofimedic 5.0”	111
IV.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	122
V.	CONCLUSIONES	127
VI.	RECOMENDACIONES.....	129
VII.	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	130
ANEXOS		

Índice de Figuras

Figura N° 1 Logotipo del Software	94
Figura N° 2 Contabilidad	111
Figura N° 3 Contabilidad	111
Figura N° 4 Contabilidad	112
Figura N° 5 Facturación (Factura)	112
Figura N° 6 Facturación (Masiva)	113
Figura N° 7 Facturación (Impresión de Factura)	113
Figura N° 8 Gestión Médica (Recepción y Visita)	114
Figura N° 9 Gestión Médica (Recepción)	114
Figura N° 10 Gestión Médica (Visita).....	115
Figura N° 11 Historias Médicas (Acto Médico)	115
Figura N° 12 Historias Médicas (General I).....	116
Figura N° 13 Historias Médicas (General II)	116
Figura N° 14 Imágenes (Visualizador).....	117
Figura N° 15 Imágenes (Editor)	117
Figura N° 16 Informes y Estadísticas (Exportación)	118
Figura N° 17 Informes y Estadísticas (Gráficas)	118
Figura N° 18 Informes y Estadísticas (Tablas Comparativas).....	119
Figura N° 19 Stock y Pedidos (Artículo).....	119
Figura N° 20 Stock y Pedidos (Pedido).....	120
Figura N° 21 Stock y Pedidos (Situación).....	120
Figura N° 22 LOPD.....	121
Figura N° 23 LOPD.....	121

Índice de Tablas

Tabla N° 1 Operacionalización de Variables.....	40
Tabla N° 2 Muestra.....	42
Tabla N° 3 Foda.....	56
Tabla N° 4 Foda.....	57
Tabla N° 5 MOF Directorio.....	60
Tabla N° 6 MOF Presidente Ejecutivo	62
Tabla N° 7 MOF Gerente General.....	64
Tabla N° 8 MOF Jefe Administrativo.....	66
Tabla N° 9 MOF Jefe de Finanzas	68
Tabla N° 10 MOF Jefe de Operaciones	70
Tabla N° 11 MOF Jefe de RR.HH.....	72
Tabla N° 12 MOF Jefe Asistencial	74
Tabla N° 13 Planteamiento de Controles.....	86
Tabla N° 14 Matriz de Consistencia	133
Tabla N° 15 Cronograma de Adquisición del Sistema Computarizado.....	135
Tabla N° 16 Sexo	138
Tabla N° 17 Edad	139
Tabla N° 18 Cargo	141
Tabla N° 19 Funciones dentro de la Organización	142
Tabla N° 20 Conocimiento del Control Administrativo	143
Tabla N° 21 Existencia del Control Administrativo	144
Tabla N° 22 Mejora de las Funciones Administrativas	145
Tabla N° 23 Calificación de las Funciones Administrativas	146
Tabla N° 24 Información para la Toma de Decisiones	147
Tabla N° 25 Existencia de Instrumentos Tecnológicos	148
Tabla N° 26 Políticas de Control Administrativo	149
Tabla N° 27 Funciones Administrativas	150
Tabla N° 28 Capacitación.....	151
Tabla N° 29 Existencia del MOF.....	152
Tabla N° 30 Consulta del MOF.....	153
Tabla N° 31 Cuadros diarios de Caja e Inventarios	154
Tabla N° 32 Sistema Contable.....	155
Tabla N° 33 Existencia de Políticas de Compra.....	156

Tabla N° 34 Procesamiento de Datos.....	157
Tabla N° 35 Cargos Ocupados Por Previo Concurso	158
Tabla N° 36 Fallas Administrativas	159
Tabla N° 37 Departamento de Auditoría Interna	160
Tabla N° 38 Existencia de Plan de Auditoría	161
Tabla N° 39 Tipo de Control	162
Tabla N° 40 Tipo de Selección de personal.....	163
Tabla N° 41 Análisis de Fiabilidad.....	164
Tabla N° 42 Análisis de Fiabilidad	164
Tabla N° 43 Análisis de Fiabilidad	164
Tabla N° 44 Análisis de Fiabilidad	164
Tabla N° 45 Análisis de Fiabilidad	165

Índice de Gráficos

Gráfico N° 1 Sexo	138
Gráfico N° 2 Edad	139
Gráfico N° 3 Cargo	141
Gráfico N° 4 Funciones dentro de la Organización	142
Gráfico N° 5 Conocimiento del Control Administrativo	142
Gráfico N° 6 Existencia del Control Administrativo	144
Gráfico N° 7 Mejora de las Funciones Administrativas	145
Gráfico N° 8 Calificación de las Funciones Administrativas	146
Gráfico N° 9 Información para la Toma de Decisiones	147
Gráfico N° 10 Existencia de Instrumentos Tecnológicos	148
Gráfico N° 11 Políticas de Control Administrativo	149
Gráfico N° 12 Funciones Administrativas	150
Gráfico N° 13 Capacitación	151
Gráfico N° 14 Existencia del MOF.....	152
Gráfico N° 15 Consulta del MOF.....	153
Gráfico N° 16 Cuadros diarios de Caja e Inventarios	154
Gráfico N° 17 Sistema Contable.....	155
Gráfico N° 18 Existencia de Políticas de Compra.....	156
Gráfico N° 19 Procesamiento de Datos.....	157
Gráfico N° 20 Cargos Ocupados Por Previo Concurso	158
Gráfico N° 21 Fallas Administrativas	159
Gráfico N° 22 Departamento de Auditoría Interna.....	160
Gráfico N° 23 Existencia de Plan de Auditoría	161
Gráfico N° 24 Tipo de Control.....	162
Gráfico N° 25 Tipo de Selección de personal	163

Índice de Esquemas

Esquema N° 1 Organigrama	57
Esquema N° 2 Proceso de Facturación	76
Esquema N° 3 Propuesto: Proceso de Facturación.....	77
Esquema N° 4 Proceso de Planificación y Compras	78
Esquema N° 5 Propuesto: Planificación y Compras	79
Esquema N° 6 Proceso de Contratación de Personal.....	80
Esquema N° 7 Propuesto: Contratación de Personal	81
Esquema N° 8 Proceso de Consulta Externa.....	82
Esquema N° 9 Propuesto: Consulta Externa	83

RESUMEN

La presente tesis consiste en proponer un sistema de control administrativo para la empresa Clínica San Miguel, departamento de Piura, que le permita un adecuado funcionamiento de sus operaciones organizacionales. La población en la que se ha hecho el estudio es de 193 trabajadores, tomando como muestra a 66 de ellos. Los datos fueron recogidos a través de una encuesta, aplicada a la muestra correspondiente, en donde se formularon preguntas con relación al tema de la investigación. Los datos fueron procesados por medio del software SPSS Statistics Versión 20, por lo que se mostraron, a través de cuadros de frecuencia y gráficos, exponiendo las ventajas y desventajas del actual funcionamiento de la empresa, en base a las respuestas de los encuestados. En el resultado se muestra la propuesta a seguir para el cumplimiento del objetivo general y específicos de la tesis, por lo que se han creado estrategias a partir del análisis foda, situación actual y falencias de la empresa. Se concluyó que la implementación de un sistema de control administrativo en la Clínica, permitiría un adecuado funcionamiento de sus operaciones organizacionales, por lo que cada área de la empresa podrá efectuar sus procesos eficazmente, y así mismo, en base a los resultados, las líneas gerenciales podrán tomar decisiones más precisas en beneficio de la empresa.

Palabras Clave:

- Control Administrativo
- Clínica San Miguel

ABSTRACT

The following dissertation lies in propose a Control Administrative System, applied in the San Miguel Clinic, located in Piura, to allow a effective management of organizational operations. The population is 193 employees, and 66 of them were considered as the sampled. Data were collected through a survey, applied to the corresponding sample; the questions were asked in relation to the subject of the investigation. Data were processed using SPSS statistic software version 20, showing the advantages and disadvantages of the present operation of the company, using frequency tables and graphs, based on the answers of the surveyed. The result shows the proposal, to be followed, to fulfill the general and specific objectives of the thesis, for that reason strategies were created from the SWOT analysis, current situation and failures of the company. The conclusion was that the implementation of a control administrative system in the clinic allows an adequate functioning of organizational operations, for that reason every area of the company can make the process efficiently, managerial lines may make more precise decisions for the benefit of the company.

Keywords:

- Control Administrative
- San Miguel Clinic