



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**

**TESIS**

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR  
LA RENTABILIDAD EN LA CLÍNICA NEUROLOGÍA  
LOS PARQUES S.A.C., CHICLAYO 2020**

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

**Autor:**

**Bach. Boulanger Gonzales Marjorie Brigitte**  
**<https://orcid.org/0000-0001-9668-7190>**

**Asesor:**

**Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando**  
**<https://orcid.org/0000-0002-0474-5590>**

**Línea De Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2021**

## Aprobación del jurado

### TITULO:

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA CLÍNICA NEUROLOGÍA LOS PARQUES S.A.C., CHICLAYO 2020**

---

Boulangier Gonzales Marjorie Brigitte

**AUTOR**

---

Dr. Tuesta Torres Edgar

**PRESIDENTE DE JURADO**

---

Mg. Ríos Cubas Martin Alexander

**SECRETARIO DE JURADO**

---

Mg. Chapoñan Ramírez Edgard

**VOCAL DE JURADO**

---

Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando

**ASESOR DE TESIS**

## **Dedicatoria**

Dedico mi tesis a Dios porque ha sido mi guía y mi fortaleza para continuar.

A mis padres porque fueron el apoyo en mi formación académica y depositaron toda su confianza en mí.

A mi esposo e hijo porque ellos son el motivo de este logro y por denostarme su amor y apoyo incondicional en los buenos y malos momentos

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer a Dios por darme salud y fuerza para finalizar una de mis metas planteadas y a todos los docentes ya que ellos nos enseñaron a valorar los estudios y a superarme cada día, también agradezco a mis padres y esposo porque sin ellos no lo hubiera podido lograr.

## Resumen

La investigación tiene como finalidad proponer un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la clínica Neurología Los Parques S.A.C. Para lograr dicho propósito se realizó un estudio descriptivo propositivo no experimental, donde se consideró al cuestionario y la guía de análisis documental para recolectar la información requerida para el cumplimiento del estudio, asimismo, la población estuvo conformada por cuatro trabajadores. De acuerdo a los resultados más resaltantes se pudo identificar que el sistema de control interno que se viene aplicando en la clínica se basa en la práctica de valores éticos, en el cumplimiento de los procedimientos para lograr los objetivos, la asignación de una persona para supervisar el cumplimiento de las actividades y el reporte de las deficiencias a los responsables para tomar las acciones correspondientes; además, se analizó la situación actual de la rentabilidad, la cual presenta deficiencias tanto en la rentabilidad económica y financiera. Finalmente, se concluyó que el sistema de control interno ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa, ya que está desarrollado de acuerdo a las necesidades de la misma.

Palabras clave: Control interno, rentabilidad económica, rentabilidad financiera.

## **Abstrac**

The research aims to propose an internal control system to improve the profitability of the clinic Neurología Los Parques S.A.C. To achieve this purpose, a descriptive non-experimental study was carried out, where the questionnaire and the guide of documentary analysis were considered to collect the information required for the fulfillment of the study. Likewise, the population was conformed by four workers. According to the most outstanding results, it was possible to identify that the internal control system that is being applied in the clinic is based on the practice of ethical values, in the fulfillment of the procedures to achieve the objectives, the assignment of a person to supervise the fulfillment of the activities and the report of the deficiencies to those responsible to take the corresponding actions; in addition, the current situation of the profitability was analyzed, which presents deficiencies both in the economic and financial profitability. Finally, it was concluded that the internal control system helps to improve the profitability of the company, since it is developed according to the needs of the company.

Keywords: Internal control, economic profitability, financial profitability.

## Índice

Aprobación del jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Resumen .....	v
Abstrac.....	vi
Índice .....	vii
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
I. INTRODUCCION.....	10
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2. Antecedentes de estudio.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del problema.....	24
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	24
1.6. Hipótesis.....	25
1.7. Objetivos.....	25
1.7.1. Objetivo General.....	25
1.7.2. Objetivos Específicos .....	25
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	26
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	26
2.2. Población y muestra.....	27
2.3. Variables y operacionalización.....	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	30
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	31
2.6. Criterios éticos.....	32
2.7. Criterios de rigor científico.....	32
III. RESULTADOS.....	33
3.1. Resultados en tablas y figuras.....	33
3.2. Discusión de resultados.....	50
3.3. Aporte práctico.....	53
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	70
4.1. Conclusiones .....	70
4.2. Recomendaciones .....	71
REFERENCIAS .....	72
ANEXOS .....	75

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variable dependiente .....	28
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de variable dependiente .....	29
<b>Tabla 3</b> Validez de instrumento.....	31
<b>Tabla 4</b> Confiabilidad del instrumento.....	31
<b>Tabla 5</b> Distribución según género.....	33
<b>Tabla 6</b> Se practican los valores.....	34
<b>Tabla 7</b> Se evalúa los conocimientos.....	35
<b>Tabla 8</b> Se evitan los riesgos .....	36
<b>Tabla 9</b> Se establece políticas que propicien la capacitación.....	37
<b>Tabla 10</b> Identifica inmediatamente los riesgos .....	38
<b>Tabla 11</b> Valora los riesgos .....	39
<b>Tabla 12</b> Da respuesta oportuna a los riesgos.....	40
<b>Tabla 13</b> Segregación de funciones.....	41
<b>Tabla 14</b> Tecnología utilizada.....	42
<b>Tabla 15</b> Para cumplir los objetivos se siguen procedimientos .....	43
<b>Tabla 16</b> Información de calidad.....	44
<b>Tabla 17</b> Proceso para comunicar.....	45
<b>Tabla 18</b> Persona encargada de supervisar .....	46
<b>Tabla 19</b> Se reporta las deficiencias a los responsables.....	47
<b>Tabla 20</b> Es necesario mejorar el control interno.....	48
<b>Tabla 21</b> Análisis de la rentabilidad.....	49
<b>Tabla 22</b> Taller de capacitación .....	57
<b>Tabla 23</b> MOF para el Administrador .....	58
<b>Tabla 24</b> MOF para el contador .....	59
<b>Tabla 25</b> Criterios para la valoración de riesgos.....	60
<b>Tabla 26</b> Mapa de riesgos .....	61
<b>Tabla 27</b> Registro de riesgos.....	61
<b>Tabla 28</b> Resumen y presupuesto de actividades .....	68



## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Distribución según género .....	33
<b>Figura 2</b>	Se practican los valores .....	34
<b>Figura 3</b>	Se evalúa los conocimientos .....	35
<b>Figura 4</b>	Se evitan los riesgos.....	36
<b>Figura 5</b>	Se establece políticas que propicien la capacitación.....	37
<b>Figura 6</b>	Identifica inmediatamente los riesgos.....	38
<b>Figura 7</b>	Valora los riesgos.....	39
<b>Figura 8</b>	Da respuesta oportuna a los riesgos .....	40
<b>Figura 9</b>	Segregación de funciones .....	41
<b>Figura 10</b>	Tecnología utilizada.....	42
<b>Figura 11</b>	Para cumplir los objetivos se siguen procedimientos .....	43
<b>Figura 12</b>	Información de calidad .....	44
<b>Figura 13</b>	Proceso para comunicar .....	45
<b>Figura 14</b>	Persona encargada de supervisar .....	46
<b>Figura 15</b>	Se reporta las deficiencias a los responsables .....	47
<b>Figura 16</b>	Es necesario mejorar el control interno.....	48
<b>Figura 17</b>	Análisis de la rentabilidad.....	49
<b>Figura 18</b>	Cronograma de la propuesta.....	62
<b>Figura 20</b>	Proceso de control de almacén.....	63

## I. INTRODUCCION

### 1.1. Realidad Problemática.

#### **En el contexto internacional**

En el mundo empresarial actual, existe un alto nivel de demanda para realizar una variedad de tareas que son necesarias y beneficiosas para una organización. Por lo tanto, un buen control interno, es una herramienta básica para identificar riesgos y obstáculos y resolver problemas, tomar las decisiones correctas y lograr los objetivos encaminados a eliminar los bajos niveles de rentabilidad.

Bezerra, Nascimento y Silva (2018) señalaron que en Brasil, las empresas están desarrollando sistemas de control interno de acuerdo con la legislación. Tomando en cuenta que el mundo atraviesa un proceso de globalización, diferentes países estandarizan procesos y sistemas en diferentes áreas, incluyendo servicios, industria, comercio, educación, finanzas, contabilidad, calidad y aseguramiento etc. Sin embargo, en los últimos años, se han manipulado los sistemas de gestión o auditoría y se ha demostrado que la información contable y financiera tiene fallas, lo que incluye ocultar la credibilidad de la empresa y buscar beneficios económicos; donde la información publicada no está respaldada y no es confiable y su finalidad es beneficiarse independientemente sin importar la relevancia de la información publicada y el daño que ocasiona.

Pavón et al. (2019) mencionó que los organismos internacionales actuales están protegidos por el control interno; al respecto, el mayor problema para las instituciones nacionales es que aún existen fallas en el control, pero esto se debe a la falta de preparación de sus integrantes. Esto indica que existen sistemas de control interno que pueden mejorar la eficiencia de las instituciones públicas o privadas. Uno de los factores que influye en el fracaso de las funciones de control interno son los factores humanos. Estas tareas son realizadas por personas que, además de conocimientos y experiencia, también necesitan el adecuado procesamiento, entorno y materiales, y las condiciones básicas necesarias para realizar la tarea. Las responsabilidades y los roles deben definirse claramente, lo cual es una parte importante de este sistema de control.

Por otro lado Sánchez et al. (2017) considere que la industria hotelera mexicana es altamente competitiva y la rentabilidad se mide de diversas formas. Esta es la principal forma de correlacionar las variables de precio y ocupación para un período de tiempo en particular a través de indicadores que se refieren a montos monetarios. Por tanto, la rentabilidad es importante para cualquier empresa, ya que el crecimiento empresarial depende de ello. En particular, se encuentran en buenas condiciones financieras y tienen la capacidad suficiente para cubrir los costos y las deudas financieras a corto o largo plazo.

Núñez (2017) señaló que en España se cerraron muchas tiendas de la industria textil porque no alcanzaron el nivel competitivo adecuado, y muchas tiendas aún en el mercado seguían siendo rentables. Esto se debe a que no analizaron su situación financiera antes de tomar una decisión, o creen que se están desempeñando bien en el mercado debido al aumento de ventas, lo cual es un malentendido. En este sentido, se puede decir que tener un buen nivel de ventas no significa tener una buena rentabilidad, por lo que la empresa debe tener los intereses necesarios y analizar con detenimiento los factores que interfieren directamente en la rentabilidad de la empresa.

Govea, Macía y Oropeza (2019) señalaron que en la mayoría de las empresas en México se puede observar que la rentabilidad es la razón del índice real que les permite comprender los ingresos de la empresa. Por tanto, es fundamental que la empresa tenga que analizar en profundidad los ingresos derivados de sus ventas, lo que nos permite comprender la situación de la empresa determinando la rentabilidad de la situación actual de la misma.

### **En el contexto nacional**

Vilca (2018) señala que un estudio realizado en Juliaca y Puno mostró que más del 50% de las clínicas no cuentan con control interno para llevar a cabo sus actividades, situación que ha generado que muchas de ellas no solo tengan deficiencias en su salud financiera, sino que también se vieron afectados en el nivel de su competitividad. La mayoría de las empresas al no llevar un control interno, presentan deficiencias en sus procesos internos, lo que se refleja en la atención

que brindan a sus clientes. Además, sus políticas no están claramente definidas, lo que también genera que el personal desarrolle sus actividades sin seguir los lineamientos establecidos por la organización.

Flores (2017) afirma que en Chimbote la mayoría de las MYPES desarrollan sus actividades de forma empírica, situación que ha generado que muchas empresas incurran en situaciones que inciden negativamente en el desarrollo de sus actividades. Una de las principales causas es la falta de control interno, que es fundamental para prevenir riesgos, evitar fraudes y sobre todo para llevar un adecuado control de los diversos procesos que se desarrollan dentro de la empresa, además ayuda a tomar decisiones de forma más asertiva, ya que las áreas o los responsables tienen información confiable y especialmente en el tiempo oportuno.

Zuñiga (2018) afirma que en Perú las empresas que logran resultados muy favorables o que alcanzan con éxito los objetivos propuestos son las que cuentan con un adecuado control interno. Cabe destacar que esta herramienta no solo se utiliza en empresas del sector público, sino también en organizaciones privadas y su contribución es muy significativa, ya que ayuda a evitar riesgos y sobre todo a obtener información administrativa y financiera confiable. Por tanto, una empresa que cuenta con información confiable puede tomar decisiones asertivas, que le ayudarán a lograr sus objetivos con mayor facilidad y sobre todo que le permitirán tener un mejor desempeño en el mercado empresarial.

Ávila, Figueroa y Espitia (2018) refieren que la rentabilidad en las empresas peruanas se ve afectada por muchos factores, entre los principales se consideran el control financiero y el control interno en las diversas operaciones que realiza la organización. Especifican que una empresa con un buen índice de rentabilidad no solo podrá tener una buena competitividad, sino que tendrá suficiente capacidad financiera para solventar sus obligaciones financieras en el momento que sea necesario, además, le permite a la empresa lograr una mejor expansión en el mercado donde desarrolla sus actividades.

Paredes (2018) señala que en Trujillo la Clínica Santa Ana pasó por deficiencias en su rentabilidad, dado que incurrió en fallas que la llevaron a pagar una multa que afectó negativamente la rentabilidad de la empresa. Este resultado se debió a la falta de control en sus actividades, dado que no realizaba sus operaciones en cumplimiento de la normativa tributaria, el personal realizaba una doble función y sobre todo, que las decisiones no se tomaban con información financiera confiable, dado que que no utilizó buenos canales de comunicación.

### **En el contexto local**

En la clínica Neurología Los Parques S.A.C, al momento de realizar un diagnóstico, se evidenció que la empresa no cuenta con un control interno adecuado para realizar sus actividades, ya que algunos colaboradores manifestaron que no cuentan con un Manual de Organización y Funciones ( MOF) para saber claramente cuáles son sus responsabilidades que deberían cumplir. Además, algunos manifestaron que sus habilidades y conocimientos no son evaluados y fortalecidos para desarrollar eficientemente sus actividades y sobre todo, que no existe una buena segregación de funciones; todo esto no permite llevar un adecuado control de la mayoría de los procesos en el ámbito interno, además, también a partir de ello se genera información deficiente para tomar decisiones asertivas en cuanto a los diferentes gastos y ventas, así mismo, se ve afectado el cumplimiento de las metas y objetivos lo que influye directamente en la baja rentabilidad de la empresa.

Por lo tanto, es fundamental precisar que si la empresa sigue desarrollando sus actividades como lo viene haciendo, es muy probable que en poco tiempo se vea afectada su competitividad empresarial y sobre todo su rentabilidad para poder cumplir con sus diversas obligaciones financieras.

Por todo lo mencionado anteriormente, la investigación tiene como finalidad proponer un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la clínica Neurología Los Parques S.A.C.

## **1.2. Antecedentes de estudio.**

### **En el contexto internacional**

Garcés (2019) desarrolló su investigación cuyo propósito fue analizar la rentabilidad de la empresa Hostería Arrayan y Piedra en la ciudad de Ecuador. La metodología del estudio fue descriptiva, donde se consideró una población de 22 trabajadores, además, se consideró el cuestionario y análisis documental para recolectar la información del estudio. Según los resultados, el autor evidenció que la rentabilidad de la empresa no era buena, ya que el ROA para 2017 fue de 0,82% y para 2018 fue de 0,86%, lo que significa que la empresa maneja un bajo nivel de rentabilidad siendo menor al 1%. Además, el ROE para 2017 fue de 3.08% y para 2018 fue de 3.62%, demostrando que el negocio no tiene suficiente rentabilidad.

Arteaga y Cadena (2019) realizó su estudio con el objetivo de conocer el grado de incidencia del control interno sobre la rentabilidad de las empresas del sector comercio en Quito. El estudio fue descriptivo, donde consideraron necesario evaluar 145 empresas a través del cuestionario y análisis documental. Los resultados más relevantes mostraron que más del 60% de las empresas evaluadas no contaba con un control interno para realizar sus actividades y el 40% utilizó esta herramienta, pero no se usaba correctamente. Por otro lado, demostraron que el control interno tiene un impacto directo en la rentabilidad de la empresa, ya que ayuda a mantener un adecuado control de los procesos internos y por tanto se verán mejores resultados en la rentabilidad de la empresa.

Jiménez y Fernández (2017) en su estudio se plantearon como objetivo diseñar un sistema de control interno para fortalecer las deficiencias en la gestión de inventarios en la empresa J&F de Bogotá. La investigación se desarrolló bajo los parámetros de un estudio no experimental, donde utilizó a 14 personas para recolectar información a través del cuestionario. Los autores demostraron que la empresa no había estado haciendo un uso correcto del control interno dentro del área de almacén, ya que no contaba con mecanismos de comunicación, la segregación de funciones no era correcta y sobre todo que los empleados no estaban suficientemente preparados para realizar sus diversas actividades.

Bosque (2017) desarrolló su tesis con el propósito de determinar la incidencia entre control interno y rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A., de Argentina. Metodológicamente, la investigación fue descriptiva y no experimental, donde utilizó el cuestionario para ser aplicado a 16 personas y también consideró necesario hacer uso del análisis documental para analizar la rentabilidad. Los principales resultados indicaron que la empresa no tiene control interno, además, el personal de trabajo no recibe la capacitación adecuada para potenciar sus conocimientos de acuerdo a las actividades que habitualmente realizan. Además, la rentabilidad fue baja, dado que el ROA para 2015 fue de 0.25% y para 2016 fue de 0.19% demostrando claramente una disminución y el ROE mostró 0.49% para 2015 y 0.47% para 2016.

Cordero y Castillo (2017) en su investigación tuvo como objetivo diseñar estrategias basadas en el control interno para mejorar la rentabilidad en la empresa IMEDCORP S.A., Ecuador. La metodología del estudio fue no experimental y como instrumento utilizó el cuestionario y el análisis documental para obtener la información necesaria para el desarrollo del estudio. Los resultados más representativos mostraron que la empresa no evaluó el conocimiento de su personal, y que no tuvo una buena segregación de funciones. Por otro lado, aportó que las estrategias basadas en el modelo COSO ayudan significativamente a tomar mejores decisiones y en función de ello se podrán obtener mejores resultados económicos.

### **En el contexto nacional**

Ñaupari (2018) en su estudio tuvo como objetivo analizar el control interno y la rentabilidad de la empresa Visiontrack Inversiones S.A.C., de Lima. Metodológicamente, la investigación fue no experimental y la muestra estuvo representada por un total de 30 trabajadores que brindaron información a través de sus respuestas en un cuestionario. Los resultados revelaron que la empresa aplica el control interno en función al cumplimiento de las políticas, reglas y procedimientos que deben seguirse para lograr los propósitos organizacionales, además, de existir una persona encargada para supervisar que todas las áreas cumplan con las metas establecidas. Además, se precisó que las acciones

ejercidas en el control interno ayudan a mejorar el índice de rentabilidad dentro de la organización.

Polo (2018) en su investigación tuvo como propósito determinar si el control interno está relacionado con la rentabilidad en la empresa Constructora Elham Asociados S.A.C. Para cumplir con este propósito, siguió un estudio descriptivo y utilizó el cuestionario para recolectar información de una población de 12 trabajadores. De acuerdo con los hallazgos del autor, es evidente que las variables están significativamente relacionadas, y también señaló que el personal de trabajo no recibe capacitación para mejorar sus conocimientos y sobre todo que no cuenta con un MOF para aclarar sus responsabilidades. Además, el beneficio neto de la empresa fue del 13,86% y la rentabilidad sobre el patrimonio fue del 20,16% respectivamente.

Camacho (2017) en su investigación tuvo como objetivo diseñar estrategias de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa Grupo Unión Wuanca S.A.A., de Lima. La metodología fue no experimental y utilizó el cuestionario para ser administrado a una población total de 45 empleados de la empresa estudiada. Los resultados arrojaron que el 79% de los evaluados indicó que la empresa no hace un uso correcto del control interno, ya que no existe un MOF, el personal realiza funciones duales y sobre todo la información no es adecuada para la toma de decisiones. Además, se precisó que la implementación de un sistema de control interno ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa.

Herrera (2017) en su tesis tuvo como finalidad determinar la incidencia entre el control interno y la rentabilidad de la empresa Servicios Automotrices B y M S.A.C., de Trujillo. El estudio se desarrolló bajo la metodología descriptiva, lo que le permitió recolectar datos a través del cuestionario en un solo momento. Además, los participantes fueron 16 personas. Los resultados demostraron que el control interno fue deficiente, dado que no todos los procesos internos se cumplen correctamente, y con respecto a la rentabilidad, el ROA mostró 0.09% para 2015 y 0.23% para 2016, y el ROE mostró 18% para 2015 y 23% para 2016. Finalmente manifestó que el control interno ayuda significativamente a mejorar la rentabilidad de la empresa.



Quispe (2018) en su estudio tuvo como objetivo determinar si el control interno tiene un impacto en la rentabilidad de la empresa Varsan Group S.A.C., de Trujillo. La investigación fue descriptiva y tomó 12 personas para recopilar información sobre el control interno y para la rentabilidad utilizó el análisis documental. Los resultados mostraron que la compañía viene aplicando el control interno en términos de valores éticos, toma de decisiones y comunicación. Además, la rentabilidad mostró que el ROA alcanzó el 10% para 2016 y el 18% para 2017, lo que indica que en 2017 el resultado fue mucho mejor que el año anterior, lo que se debe al incremento en las ventas; el ROE para 2016 fue 1.08 y para 2017 fue 2.04, siendo el beneficio que cada socio obtiene por sus aportes y el ROI mostró 48% para 2016 y 58% para 2017, siendo la utilidad que obtuvo por cada sol de venta.

### **En el contexto local**

Torres (2019) en su estudio tuvo el propósito de proponer un sistema de control interno para fortalecer la rentabilidad en la empresa Luben S.A.C., de Chiclayo. El estudio se realizó bajo la metodología descriptiva propositiva, lo que le permitió utilizar el cuestionario para recolectar datos de todos los miembros de la organización. Los resultados revelaron que el control interno de la empresa fue bajo, dado que no cuenta con MOF, regulaciones, cronogramas de actividades y la falta de software para llevar la contabilidad; además, señaló que el ROA para 2017 fue de 23.68% y para 2018 disminuyó a 15.11%; el ROE para 2017 fue 16.93% y para 2019 fue 20.47% y finalmente el ROI para 2017 fue 24.61% y para 2018 fue 15.63%.

Rodríguez (2018) realizó su tesis con el objetivo de mejorar la rentabilidad mediante un sistema de control interno en Constructora Nivada E.I.R.L., Bagua Grande. La investigación se realizó bajo los lineamientos de un estudio descriptivo y tomó como instrumento el cuestionario aplicado a 10 empleados de dicha empresa. Los principales resultados mostraron que la empresa no gestiona correctamente los componentes de control interno, ya que todas sus operaciones se llevan a cabo de forma empírica. Además, se demostró que el ROA para 2016 fue de 0.30 y para 2017 fue de 0.17; el ROE para 2016 fue 0.05 y para 2017

disminuyó a 0.04 y finalmente el ROI para 2016 fue 0.04 y para 2017 disminuyó a 0.03.

Humán (2018) en su tesis tuvo como finalidad proponer un control interno para mejorar la rentabilidad en la empresa Multinegocios y Servicios Géminis S.R.L., Jaén. La metodología detrás del estudio fue no experimental, donde consideró necesario hacer uso de la encuesta para obtener información de la población estudiada. Los resultados mostraron que no se hizo un uso correcto del control interno, ya que existieron deficiencias en el área de caja y cuentas por cobrar que afectaron negativamente la rentabilidad. Además, el ROA mostró 0.13 para 2015 y 0.12 para 2016 y el ROE 0.15 para 2015 y 0.12 para 2016 respectivamente. Finalmente, señaló que las acciones de control interno ayudan a mejorar la rentabilidad.

Chávez (2018) desarrolló su estudio con el objetivo de optimizar la rentabilidad a través del control interno en la Cooperativa Agraria de Café "Bagua Grande". Metodológicamente, la investigación fue descriptiva y como herramienta para la obtención de datos se utilizó el cuestionario y el análisis documental. De acuerdo con las constataciones encontradas por el autor, se evidenció que la empresa no hizo el uso correcto del control interno, lo que se reflejó en la baja rentabilidad de la empresa y finalmente señaló que las acciones de valores, evaluación de riesgos, capacitación y los mecanismos de comunicación ayudan a fortalecer la rentabilidad de la cooperativa.

Quispe (2018) tuvo el propósito de proponer un sistema de control interno orientado a mejorar la rentabilidad en la empresa D&R Sanber E.I.R.L Jaén. Para lograr el propósito establecido, el autor realizó un estudio descriptivo, el cual se basó en el diseño no experimento y los datos o información fueron recolectados a través del cuestionario aplicado a 8 trabajadores de la empresa estudiada. Los resultados más destacados mostraron que la empresa no salvaguarda sus activos organizacionales. Además, el 68% de los evaluados consideró que la aplicación del control interno ayuda significativamente a mantener un adecuado control dentro de la empresa, y también contribuye a resultados favorables en la rentabilidad.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

#### **1.3.1. Definición de control interno**

Según Estupiñán (2015), el control interno es definido como un conjunto de políticas, normas o procedimientos, establecidos por los miembros o personas que representan a una empresa, además están estructurados para tener mayor éxito en el cumplimiento de los objetivos a través de una gestión administrativa eficaz. Además, un buen control interno ayuda a cumplir tres propósitos dentro de la empresa, el primero consisten en realizar las actividades con eficiencia y efectividad, el segundo permite obtener información confiable y oportuna y finalmente ayuda a cumplir las políticas y normas establecidas por la organización.

Según el informe Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2013) en 1992, el control interno se definió como un proceso desarrollado por todas las personas de la empresa y diseñado para cumplir con parámetros específicos definidos por la organización, y que también refleja las políticas y las medidas adoptadas para lograr sus objetivos. La acción muestra que esto no solo está relacionado con procesos, políticas y normativas, sino que también lo realizan las personas que forman la organización y pueden brindar seguridad a la alta dirección de la entidad.

Malica y Abdelnur (2012) señalaron que el control interno es un proceso integrado que controla las actividades organizacionales; asimismo, está diseñado específicamente para probar la confiabilidad de la información interna de una entidad. El sistema de control interno se concentra principalmente en el sector público, pero las empresas privadas también pueden implementarlo, siempre que su estructura operativa o cuestiones de política lo permitan.

#### **Componentes del control interno según el modelo COSO**

Estupiñán (2015) considera que el modelo COSO consta de cinco dimensiones o componentes, los cuales se utilizan para establecer un adecuado sistema de control interno, y también enfatiza que estos componentes no siguen un proceso secuencial, es decir, un componente en particular no afecta al otro.

## **A. Ambiente de control**

Este elemento comprende la estructura, los estándares y los procesos que forman la base para lograr el control de las operaciones de la organización. También comprende los valores, comportamientos e integridad de la organización. Por lo tanto, el ambiente de control es un elemento que ayuda a determinar el impacto del cumplimiento de las metas y objetivos previamente definidos por la institución o empresa (Estupiñán, 2015).

## **B. Evaluación de riesgos**

Cualquier organización está expuesta a riesgos durante el cumplimiento de sus objetivos o el desarrollo de sus actividades habituales, estos riesgos pueden ser internos o también presentarse en el exterior, es por ello que es fundamental que se analice cuidadosamente para que no tener dificultades en el cumplimiento de los fines organizativos. Estupiñán (2015) señala que toda empresa debe identificar y analizar de manera oportuna los diferentes riesgos que pueden afectar el logro de sus objetivos. Además, señala que dentro de este componente se especifican cuatro indicadores que deben ser tomados en cuenta: definición de objetivos, identificación y evaluación de riesgos y finalmente el desarrollo receptivo.

## **C. Actividades de control**

Este componente está relacionado con las acciones que se establecen de acuerdo a las normativas y políticas que han sido definidas por la organización. Además, este elemento permite seguir los procedimientos que son definidos por la administración de la empresa, con el objetivo de reducir el nivel de riesgo en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, así mismo, las actividades de control pueden ser correctivas o también preventivas (Estupiñán, 2015).

## **D. Sistemas de información y comunicación**

Este elemento es fundamental, ya que permite la generación de información adecuada para que la organización la utilice en el desarrollo de sus responsabilidades relacionadas con el control de sus procesos internos y sobre

todo para apoyar sus objetivos. Por otro lado, la comunicación es otro factor importante, ya que permite transmitir o compartir información de calidad para tomar buenas decisiones, la cual se genera a través de las relaciones internas de la organización. Sin embargo, también puede haber comunicación externa, que se genera a través de información de organizaciones externas a la empresa (Estupiñán, 2015).

### **E. Supervisión del control interno**

El último componente, pero no menos importante, ya que se encarga de supervisar o dar seguimiento a todas las tareas desarrolladas en los componentes anteriores, además, ayuda a tomar acciones de mejora si es necesario. Por lo tanto, evalúa el desarrollo de las actividades o que las estrategias estén funcionando adecuadamente en la dirección del cumplimiento de los objetivos organizacionales (Estupiñán, 2015).

#### **Objetivos del control interno**

Según el COSO (2013) el control interno tiene tres objetivos:

**Objetivos de cumplimiento:** Se refiere al hecho de que toda empresa está obligada a cumplir y hacer cumplir todas las políticas, estándares o cualesquiera otras pautas que haya definido la empresa. Además, estos deben estar alineados con todos los procesos que se siguen para cumplir con los objetivos de la empresa.

**Objetivos de información:** Es importante que la empresa recopile información de alta calidad y sobre todo en el momento adecuado para la toma de decisiones, la información puede ser contable, administrativa u operativa.

**Objetivos operativos:** Con este objetivo la empresa tendrá la capacidad suficiente para medir la eficiencia y eficacia de las actividades que se están desarrollando en la dirección del cumplimiento de los objetivos, previniendo cualquier riesgo que pueda afectar negativamente el cumplimiento de los mismos.

## **Importancia del control interno**

La importancia radica en la gestión de todas las áreas de la empresa, es decir, la información que se maneja dentro del área contable, administrativa o financiera debe ser oportuna y confiable. Por tanto, mantener un adecuado control interno ayuda a generar confiabilidad dentro de los procesos internos de la empresa, además de mantener información de calidad para la toma de decisiones respectivas. Muchas empresas que lo han venido utilizando han logrado resultados favorables, y esto no solo les permite tener seguridad en el cumplimiento de sus objetivos, sino que también les permite evitar los riesgos que puedan afectar a la organización en el futuro (Estupiñán, 2015).

### **1.3.2. Definición de rentabilidad**

Según Díaz (2012) la rentabilidad se define como el vínculo entre inversión y beneficio de una entidad con fines de lucro, con el objetivo de seguir desarrollando sus actividades en el mercado o sector al que pertenece. Por otro lado, especifica que la rentabilidad nos permite conocer la viabilidad y factibilidad de una organización a través de unidades porcentuales o monetarias; en términos generales podemos decir que son los beneficios que obtiene una organización o persona tras las inversiones realizadas.

Caraballo y Amondarin (2013) afirman que es la valoración de los beneficios que se obtienen y a través de ello se genera una base para elaborar un análisis financiero en el contexto empresarial. Por otro lado, tiene una gran relevancia para la empresa y sus socios. Por esta razón, influye en la toma de decisiones sobre las formas y arreglos de financiamiento que deben implementarse y las inversiones que hacen los socios en la empresa.

### **Dimensiones de la rentabilidad**

#### **A. Rentabilidad económica**

Díaz (2012) afirma que este elemento tiene como objetivo medir la capacidad de los activos de una organización para generar utilidades sin tomar en cuenta los costos financieros e impuestos, es decir, utilidades antes de intereses e impuestos.

Por otro lado, refiere que también se denomina rentabilidad de la inversión, por el mismo hecho de medir el rendimiento de los activos en un período de tiempo determinado.

**Rentabilidad sobre inversión (ROA).** Este indicador muestra qué tan rentable es una organización sobre sus activos totales para obtener ganancias. Para ello se establece la siguiente fórmula:

$$ROA = \frac{\text{Utilidad neta} + \text{Interes}}{\text{Activo Total}}$$

**Rentabilidad sobre inversión (ROI).** Este elemento permite obtener el rendimiento de una inversión realizada por la organización. Se calcula de la siguiente manera:

$$ROI = \frac{\text{Ingresos} - \text{Inversión}}{\text{Inversión}}$$

## **B. Rentabilidad financiera**

Caraballo y Amondarain (2013) señalan que es una de las herramientas que ayuda a calcular la capacidad de una organización para generar utilidades o ganancias para sus miembros o socios, debido al capital o fondos invertidos en ella; también indica la capacidad de la organización para generar utilidades a partir de la inversión realizada por los accionistas, considerando las utilidades no distribuidas. Se mide a través del siguiente indicador:

**Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE).** Es la rentabilidad lograda por los propietarios de la compañía:

$$ROE = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$$

## **Importancia de la rentabilidad.**

La rentabilidad ocupa un lugar muy importante en la literatura financiera y contable, puesto que es uno de los objetivos más importantes de la gestión financiera, ya que la finalidad es maximizar la riqueza de sus propietarios. Y la rentabilidad es un determinante muy importante del rendimiento. Las empresas no rentables no sobrevivirán. Por el contrario, las empresas de alto margen tienen la capacidad de reembolsar a sus propietarios con un mayor retorno de la inversión. Por lo tanto, el objetivo final de la entidad es obtener ganancias para asegurar la sustentabilidad del negocio en las condiciones actuales del mercado.

Para comprender cómo su empresa financia sus operaciones, debe analizar los determinantes de la rentabilidad. Los beneficios económicos se obtienen cuando los beneficios de una actividad empresarial superan los costos, gastos e impuestos necesarios para mantener esa actividad. El análisis de rentabilidad clasifica, mide y evalúa el desempeño de una empresa en función de las ganancias (relacionadas con la inversión de capital utilizada por los accionistas o empresas, o con las ventas, ganancias o pérdidas) y mide el desempeño de la empresa (Sivathaasan, Tharanika y Hanitha, 2013).

### **1.4. Formulación del problema.**

¿De qué manera el sistema de control interno permite mejorar la rentabilidad de la clínica Neurología Los Parques S.A.C., Chiclayo 2020?

### **1.5. Justificación e importancia del estudio.**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) precisan que un estudio puede ser justificado por tres criterios, los cuales se describen a continuación:

Justificación teórica. La investigación se justifica desde este criterio, puesto que la variable sistema de control interna es definida por Estupiñán (2015), quien también ayudó a descomponer la variable en subvariables para su correcta medición, por otro lado, la dimensión rentabilidad es respaldada en la teoría de Díaz (2012) quien también ayudó a definir claramente los elementos para su medición apropiada.



Justificación metodológica: A partir de este criterio se justifica la investigación, ya que para el cumplimiento del propósito se desarrollará un estudio descriptivo propositivo y sobre todo que permita hacer uso del cuestionario y la guía de análisis documental para la recolección de información. Por otro lado, el estudio servirá para que los futuros investigadores lo tomen como referencia siempre y cuando estén interesados en profundizar en las mismas variables de estudio.

Justificación social: El estudio se justifica a partir de este criterio, ya que los resultados obtenidos permitirán desarrollar las mejores estrategias para dar solución a los problemas por los que atraviesa la empresa Neurología Los Parques S.A.C., además, ayudará a la empresa a interesarse por la importancia que tiene el manejar adecuadamente las actividades dentro de la organización a través del control interno.

La importancia del estudio, está en los resultados que se obtendrán, ya que a partir de ello, la empresa podrá conocer la realidad respecto al CI y la rentabilidad de la misma, además, permitirán establecer las mejores acciones para mejorar las deficiencias diagnosticadas en la propia organización.

## **1.6. Hipótesis.**

El sistema de control interno permite mejorar significativamente la rentabilidad de la clínica Neurología Los Parques S.A.C., Chiclayo 2020

## **1.7. Objetivos.**

### **1.7.1. Objetivo General**

Proponer un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la clínica Neurología Los Parques S.A.C., Chiclayo 2020

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Identificar el sistema de control interno que se viene aplicando en la clínica Neurología Los Parques S.A.C., Chiclayo 2020

Analizar la situación actual de la rentabilidad de la clínica Neurología Los

Parques S.A.C., Chiclayo 2020

Diseñar un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la clínica Neurología Los Parques S.A.C., Chiclayo 2020

## II. MATERIAL Y MÉTODO

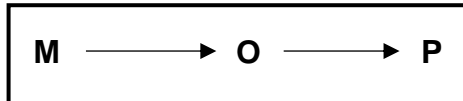
### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

**Tipo: Descriptivo – propositivo.** De acuerdo a los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación descriptiva tiene como objetividad analizar y describir las características de las variables de estudio. Además, es propositiva, puesto que en función al análisis de los fenómenos se desarrollará las acciones de mejora.

En tal sentido, el estudio es descriptivo, ya que se busca analizar y describir el control interno y la rentabilidad de la clínica Neurología Los Parques S.A.C., y en base a ello se pueda establecer las acciones de mejora, es decir, diseñar un sistema de control interno direccionado a mejorar la rentabilidad.

**Diseño: No experimental de corte transversal.** Los autores Hernández et al., (2014) precisan que el estudio no experimental es aquel que estudia las variables sin realizar manipulaciones. Además, es trasversal, ya que la información es obtenida en un solo momento.

El estudio será no experimental, ya que ninguna de las dos variables será manipulada, es decir, se analizar los factores de cada variable tal y como se encuentre en su contexto natural. Asimismo, será trasversal, ya que los datos o información se obtendrá en un momento dado, es decir, el cuestionario y el análisis documental se realizará por única vez. El diagrama es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

O = Observación

P = Propuesta

## 2.2. Población y muestra.

Hernández et al., (2014) señala que la población es un conjunto de casos o personas que tienen características en común. La investigación comprenderá una población conformada por cuatro trabajadores de género masculino.

Por otro lado, señalan que la muestra representa un subgrupo de la población total. Por lo tanto, en el estudio no se extraerá ninguna muestra, ya que tenemos una población pequeña, por lo cual será necesario abarcarlo el 100%.

## 2.3. Variables y operacionalización.

**VI: Control interno.** Según Estupiñán (2015), el control interno es definido como un conjunto de políticas, normas o procedimientos, establecidos por los miembros o personas que representan a una empresa.

**VD: Rentabilidad.** Según Díaz (2012) la rentabilidad se define como el vínculo entre inversión y beneficio de una entidad con fines de lucro, con el objetivo de seguir desarrollando sus actividades en el mercado o sector al que pertenece.

**Tabla 1***Operacionalización de variable dependiente*

<b>variable independiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>técnica / instrumento</b>
Control Interno	Ambiente de control	Conducta y valores éticos Competencia Dirección Políticas y prácticas de recursos humano	1,2,3,4	Encuesta / cuestionario
	Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos Valoración de riesgo Desarrollo de respuesta	5,6,7	
	Actividades de control	Segregación de funciones Controles para las Tecnologías de la Información Se implementa a través de políticas y procedimientos	8,9,10	
	Información y comunicación	Información de calidad Comunicación interna	11,12	
	Supervisión del control interno	Evaluación Comunicación de deficiencias	13,14,15	

Fuete: Elaboración propia

**Tabla 2**

*Operacionalización de variable dependiente*

<b>variable dependiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>técnica / instrumento</b>
Rentabilidad		Rentabilidad sobre inversión (ROA)	$ROA = \frac{Utilidad\ neta + Interes}{Activo\ Total}$	
	Rentabilidad económica			
		Retorno sobre la inversión (ROI)	$ROI = \frac{Ingresos - Inversión}{Inversión}$	Análisis documental/guía de análisis documental
	Rentabilidad financiera	Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE)	$ROE = \frac{Utilidad\ neta}{Patrimonio}$	

Fuete: Elaboración propia

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

Como técnica se hará uso de la encuesta y el análisis documental

**Encuesta.** De acuerdo al autor Bernal (2015), la encuesta es una de las técnicas más utilizadas en el campo de investigación, ya que permite obtener información respecto al problema de estudio. En la investigación, la encuesta será la técnica que ayudará a obtener información respecto a la variable control interno, la cual será proporcionada por los colaboradores de la empresa en estudio.

**Análisis documental.** Córdova (2018) señala que esta técnica permite seleccionar información exacta respecto a las variables que se buscan estudiar. En la investigación, esta técnica permitirá seleccionar información exclusiva del área contable de la clínica Neurología Los Parques S.A.C., con el objeto de obtener información confiable para analizar la variable rentabilidad.

Como instrumento se hará uso del cuestionario y la guía de análisis documental.

**Cuestionario:** Según Hernández et al., (2014) permite recolectar información través de una serie de ítems establecidos según las variables que la investigación tiene como finalidad medir. El cuestionario, permitirá recolectar información respecto a la variable control interno, el mismo que estará conformado por 15 ítems, con alternativas de respuesta escala Likert y con tiempo de aplicación de 10 minutos aproximadamente.

**Guía de análisis documental.** Instrumento que permite realizar la comprobación documentaria y el análisis de esta (Córdova, 2018). Por lo tanto, el instrumento permitirá analizar la documentación necesaria de la empresa Neurología Los Parques S.A.C., con la finalidad de analizar la rentabilidad de la misma.

**Validez:** Hernández et al., (2014) señalan que la validez es el grado en que un instrumento mide las variables que se busca medir. Por lo tanto, en el estudio el cuestionario será sometido a la validez por el juicio de expertos.

**Tabla 3**

*Validez de instrumento*

Juez experto	Ítems	Observación
Primer experto	15	Ninguna
Segundo experto	15	Ninguna
Tercer experto	15	Ninguna

Fuente: Elaboración propia

**Confiabilidad:** De acuerdo a Hernández et al., (2014) es la consistencia que muestre el instrumento para medir la variable que busca medir, además, es fiable cuando el valor es mayor a 0.0725. En el estudio, el cuestionario será sometido a la confiabilidad del Alfa de Cronbach.

**Tabla 4**

*Confiabilidad del instrumento*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	15

Fuente: Alfa de Cronbach

Los resultados muestran que el cuestionario tiene una fiabilidad de 0.876, lo que significa que el cuestionario es apropiado para ser aplicado a la población de estudio, siendo un resultado superior al sugerido por Hernández et al., (2014).

## 2.5. Procedimiento de análisis de datos.

Los datos serán procesados en el programa estadístico SPSS versión 25, el mismo que permitirá distribuir los datos en tablas y figuras para un mejor entendimiento. Por otro lado, también será necesario hacer uso del Microsoft Excel 2013 para analizar la variable rentabilidad en tablas correspondientes.

## 2.6. Criterios éticos.

Noreña et al. (2012) refieren lo siguiente:

**Selección equitativa:** Cuando el estudio involucre a humanos, es importante que la selección se lleve de manera justa o equitativa. En el estudio, todos los participantes serán seleccionados equitativamente, es decir, no existirá discriminación alguna.

**Consentimiento informado:** Todo estudio que involucre personas, debe contar con el consentimiento para la recolección de información. En tal sentido, a los participantes se les informará la finalidad del estudio y que la participación es totalmente voluntaria, además, la aplicación será en calidad anónima.

## 2.7. Criterios de rigor científico.

Según Noreña et al. (2012) se consideró lo siguiente:

**Aplicabilidad:** Antes de la obtención de los datos o la información requerida para el estudio, el cuestionario será sometido a la validez por el criterio de expertos, los cuales darán la conformidad del mismo para ser aplicado y por ende la información a recolectar sea la más consistente posible.

**Consistencia:** Para que la información sea la más consistente posible, es importante que el cuestionario cuente con la fiabilidad. Por lo tanto, en la investigación se realizará la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, el mismo que permitirá determinar la coherencia de los ítems para medir la variable control interno.



### III. RESULTADOS

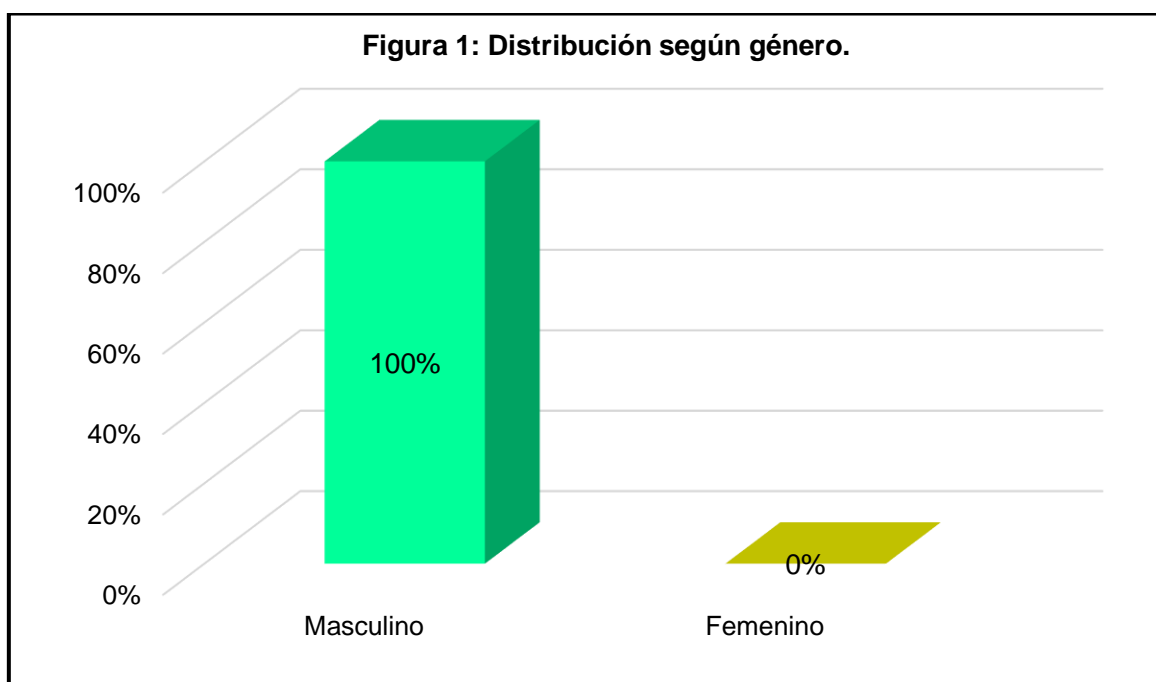
#### 3.1. Resultados en tablas y figuras.

**Tabla 5**

*Distribución según género*

Categorías	n	%
Masculino	4	100%
Femenino	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 5.

Los resultados de la figura demuestran que el 100% de los participantes evaluados corresponden al género masculino, es decir, todos los trabajadores de la clínica Neurología Los Parques S.A.C., son varones.

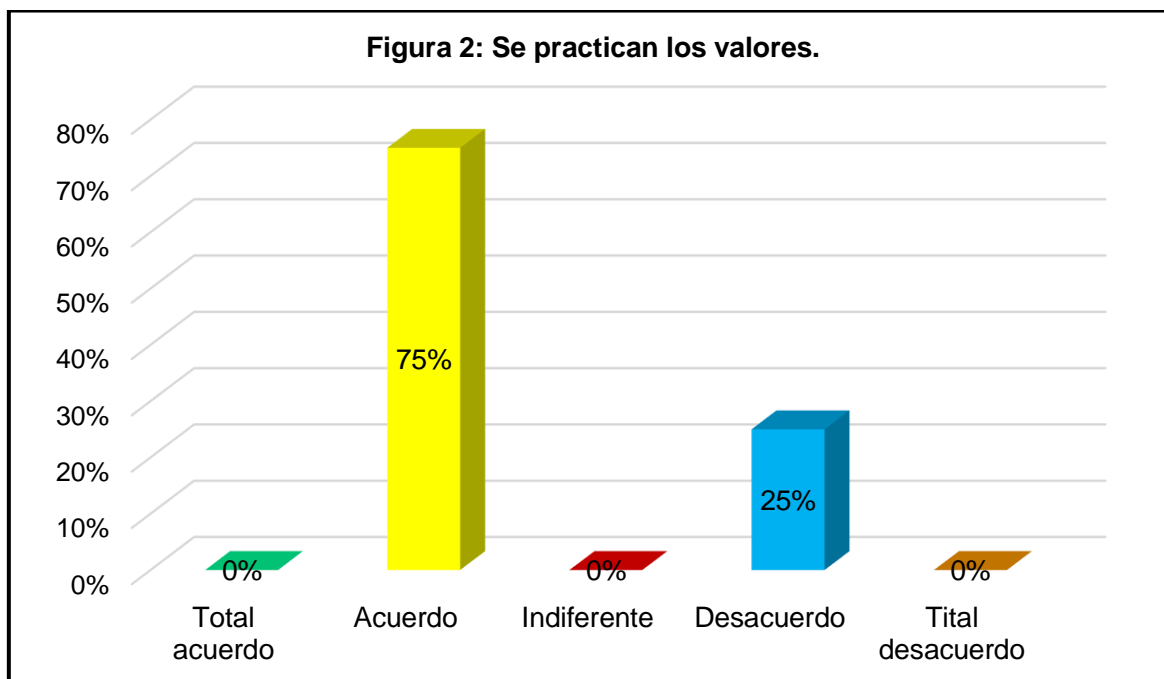
**Identificar el sistema de control interno que se viene aplicando en la clínica Neurología Los Parques S.A.C., Chiclayo 2020.**

**Tabla 6**

*Se practican los valores*

Categorías	n	%
Total acuerdo	0	0%
Acuerdo	3	75%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	1	25%
Total desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 6.

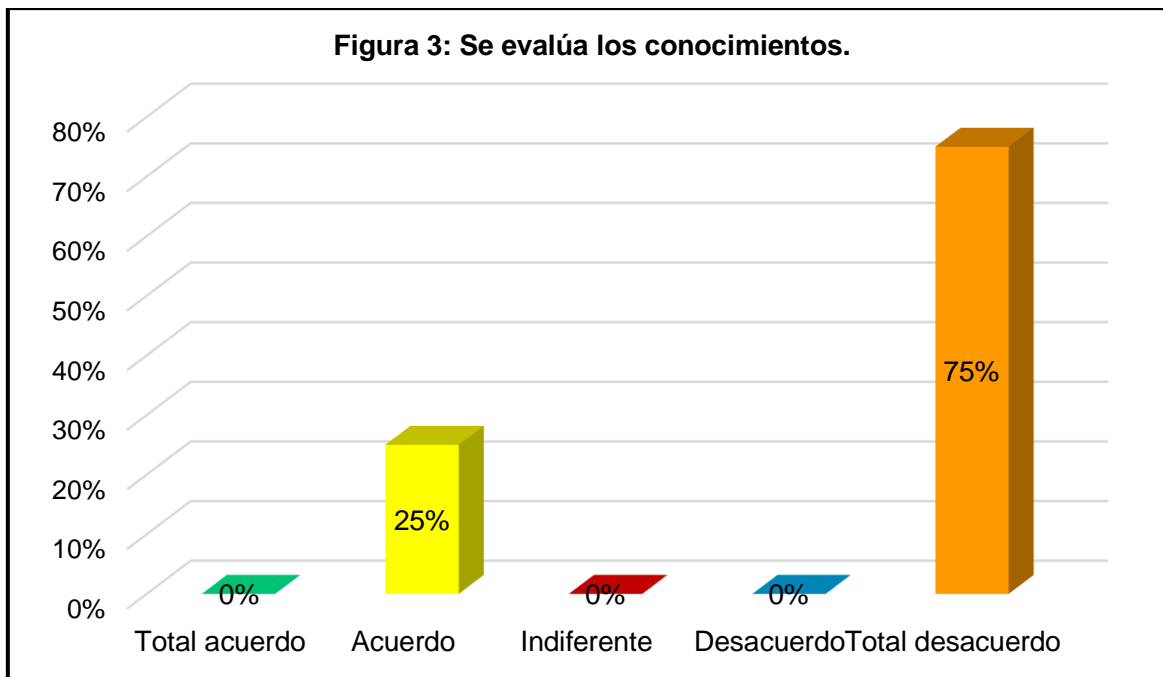
De acuerdo a los resultados de la figura, se puede decir que la clínica Neurología Los Parques S.A.C., si practica los valores éticos, lo cual es valorado por el 75% de los colaboradores y solo el 25% manifestó todo lo opuesto.

**Tabla 7**

*Se evalúa los conocimientos*

Categorías	n	%
Total acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	25%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	3	75%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 7.

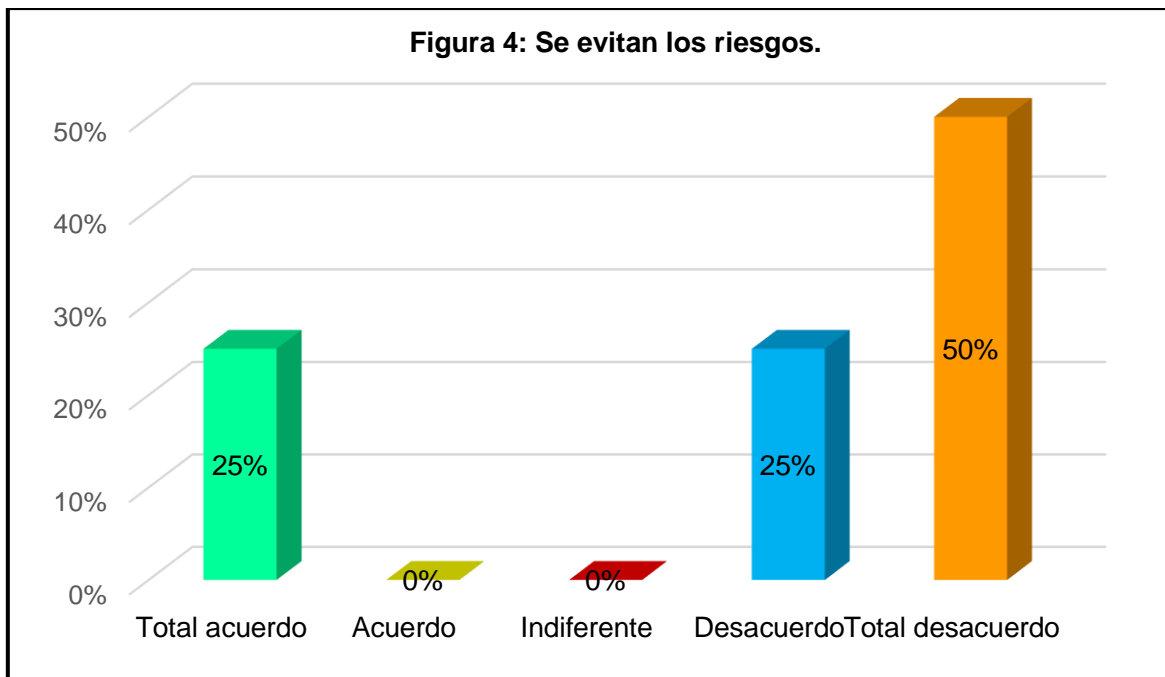
Los resultados demuestran que el 75% de los evaluados indicaron estar en desacuerdo, puesto que la empresa no evalúa constantemente los conocimientos o habilidades de los trabajadores para que estos realicen sus actúadas, situación muy deficiente, puesto que esto es fundamental para tomar acciones de mejora con la finalidad de que contribuyan con resultados favorables.

**Tabla 8**

*Se evitan los riesgos*

Categorías	n	%
Total acuerdo	1	25%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	1	25%
Total desacuerdo	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 8.

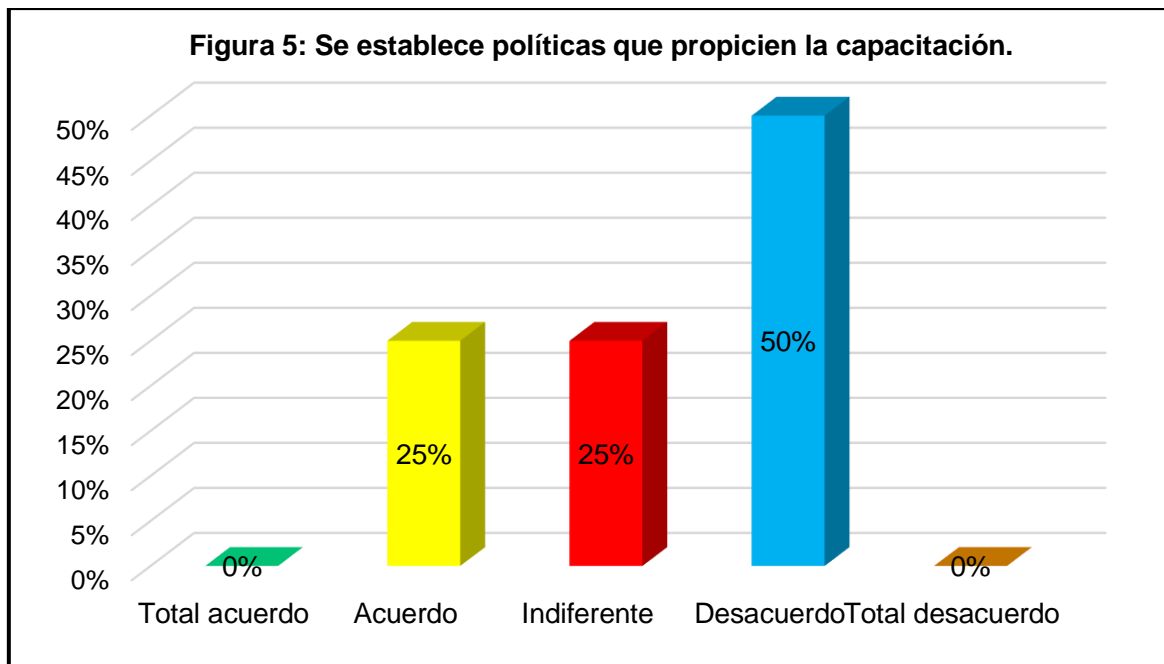
El 75% de los colaboradores evaluados indicaron estar en desacuerdo, ya que consideran que la empresa no toma las acciones respectivas para evitar los riesgos, lo cual juega un papel fundamental dentro de la empresa y esto puede afectar no sólo al bienestar de los trabajadores, sino también a la parte económica de la organización.

**Tabla 9**

*Se establece políticas que propicien la capacitación*

Categorías	n	%
Total acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	25%
Indiferente	1	25%
Desacuerdo	2	50%
Total desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 9.

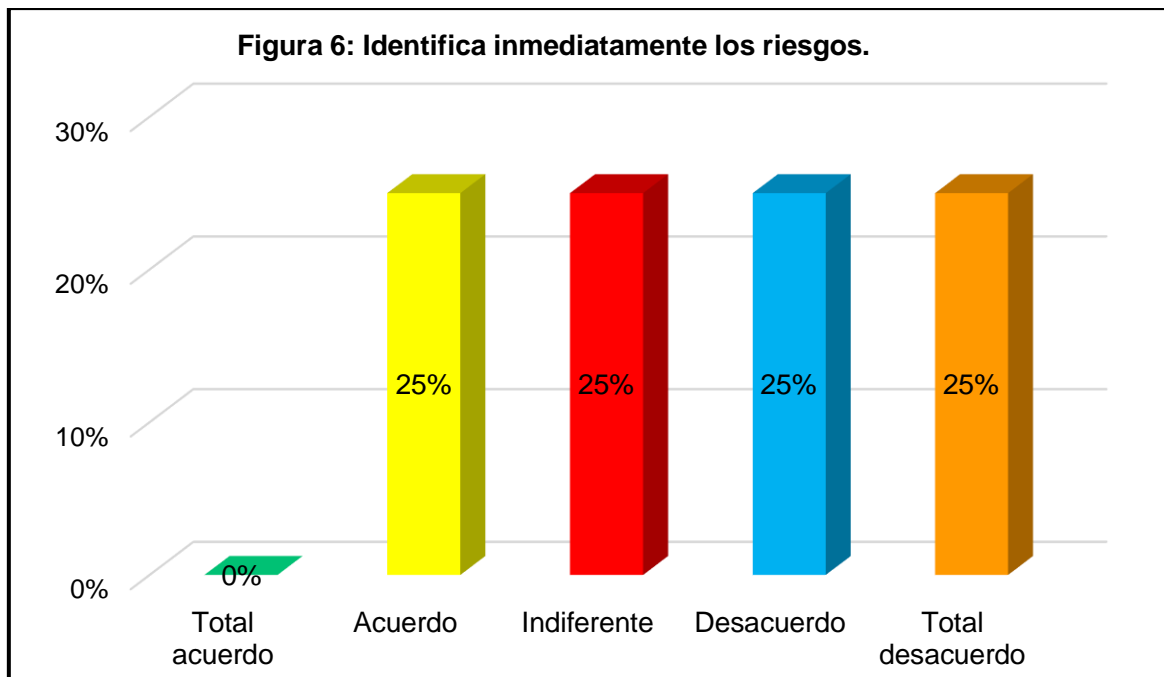
Según la figura, se puede argumentar que la empresa no establece políticas que fomenten la formación o capacitación del equipo de trabajo, resultado que es valorado por el 50% de los trabajadores. Por lo tanto, es esencial que estas acciones se fortalezcan porque mantener un equipo capacitado ayudará a mejorar el crecimiento de la organización..

**Tabla 10**

*Identifica inmediatamente los riesgos*

Categorías	n	%
Total acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	25%
Indiferente	1	25%
Desacuerdo	1	25%
Total desacuerdo	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 10.

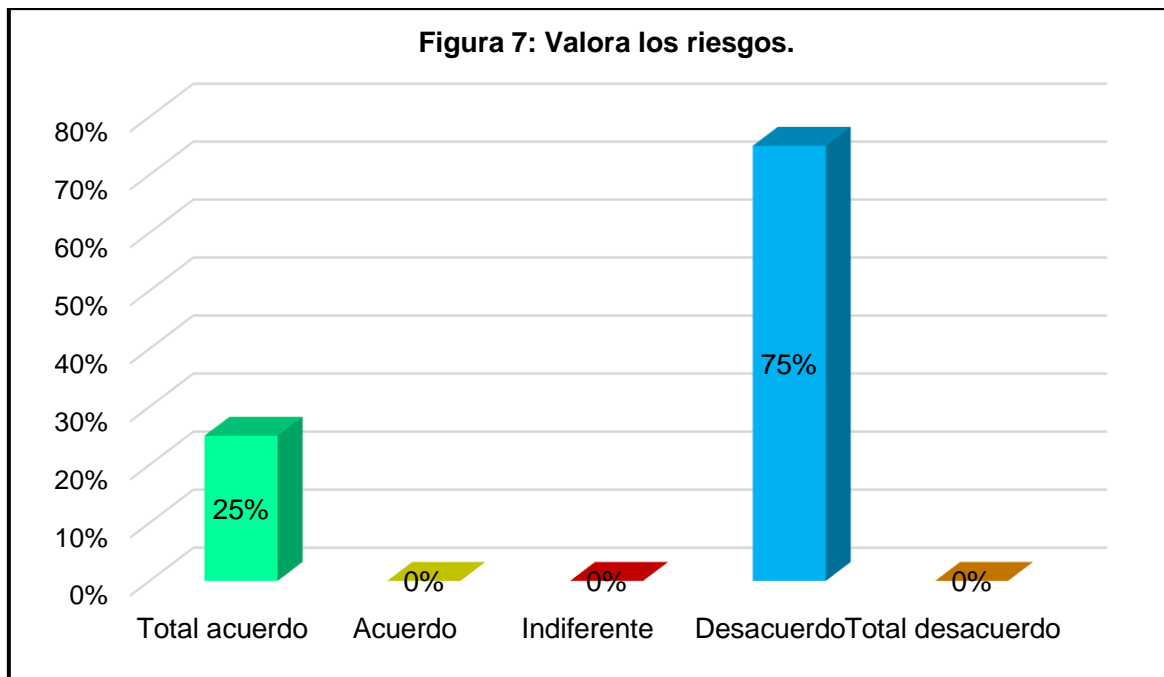
Se puede observar que el 50% de los evaluados indicaron estar en desacuerdo, el 25% en acuerdo y el otro 25% mostró su indiferencia frente a este indicador. En tal sentido, se puede argumentar que la empresa no identifica inmediatamente los riesgos que se presentan dentro de las áreas de trabajo, lo cual puede generar resultados negativos para la misma.

**Tabla 11**

*Valora los riesgos*

Categorías	n	%
Total acuerdo	1	25%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	3	75%
Total desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 11.

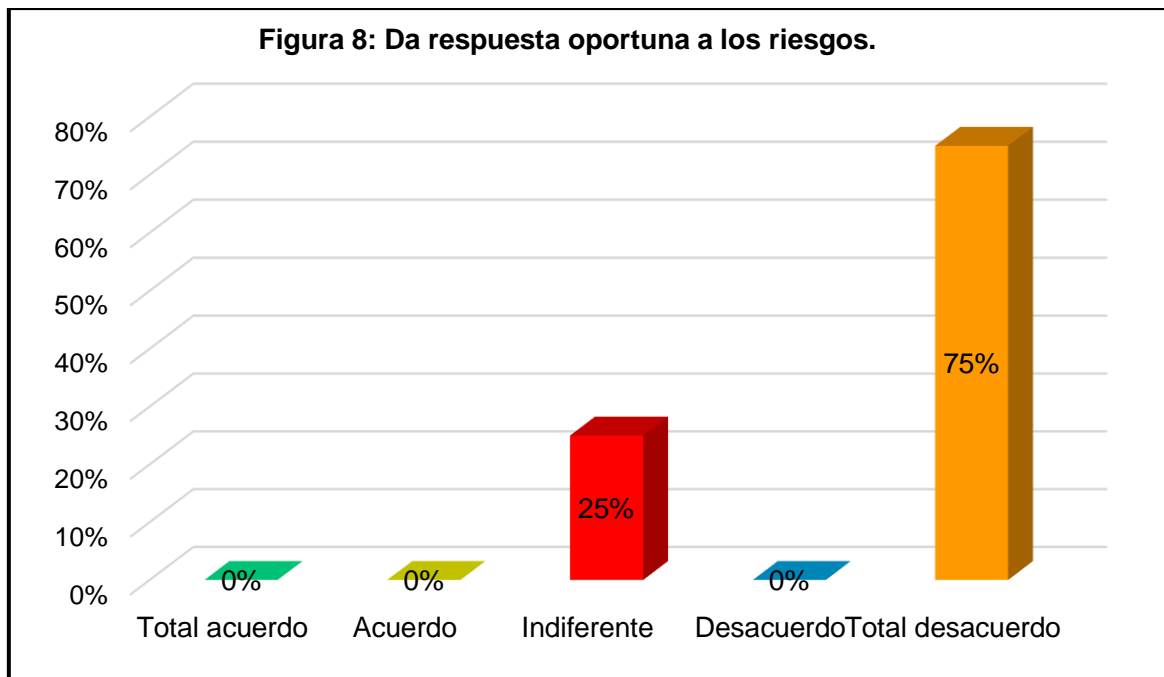
Los resultados muestran que, según el 75% de los colaboradores encuestados, la clínica no valora los diversos riesgos que se presentan dentro de la organización. Por lo tanto, es fundamental que se tomen las acciones respectivas para que se consideren todos los riesgos y deficiencias que se presentan en la organización para darles solución, de lo contrario los resultados o las consecuencias afectarán negativamente a la empresa.

**Tabla 12**

*Da respuesta oportuna a los riesgos*

Categorías	n	%
Total acuerdo	0	0%
Acuerdo	0	0%
Indiferente	1	25%
Desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	3	75%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 12.

Los resultados muestran que el 75% de los trabajadores encuestados indicaron estar en desacuerdo y el 25% mostraron su indiferencia a este criterio. De acuerdo con los resultados, podemos decir que la empresa no responde oportunamente a los riesgos que surgen o son reportados por los propios trabajadores, situación que genera deficiencias para el desarrollo de las actividades y especialmente la información que se genera.

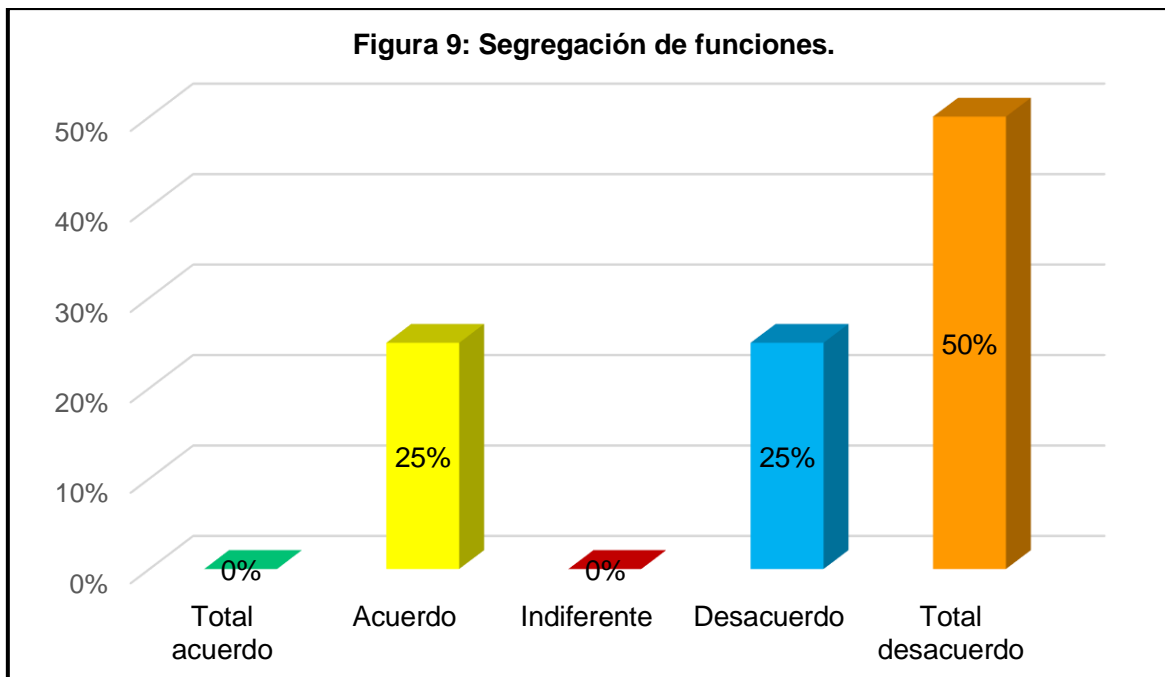


**Tabla 13**

*Segregación de funciones*

Categorías	n	%
Total acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	25%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	1	25%
Total desacuerdo	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 13.

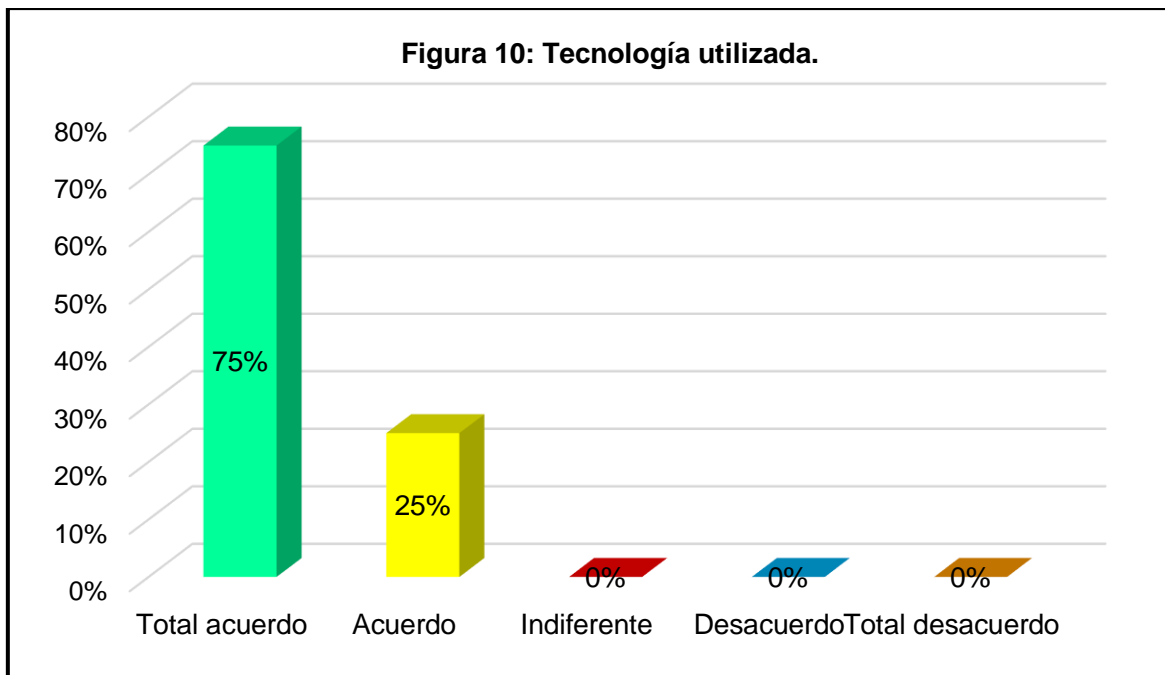
Los resultados evidencian que el 75% de los trabajadores evaluados consideran que en la empresa no existe una buena segregación de funciones, lo cual genera deficiencias en el cumplimiento de las tareas, ya que la distribución de las responsabilidades que debe cumplir cada trabajador no es la apropiada.

**Tabla 14**

*Tecnología utilizada*

Categorías	n	%
Total acuerdo	3	75%
Acuerdo	1	25%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 14.

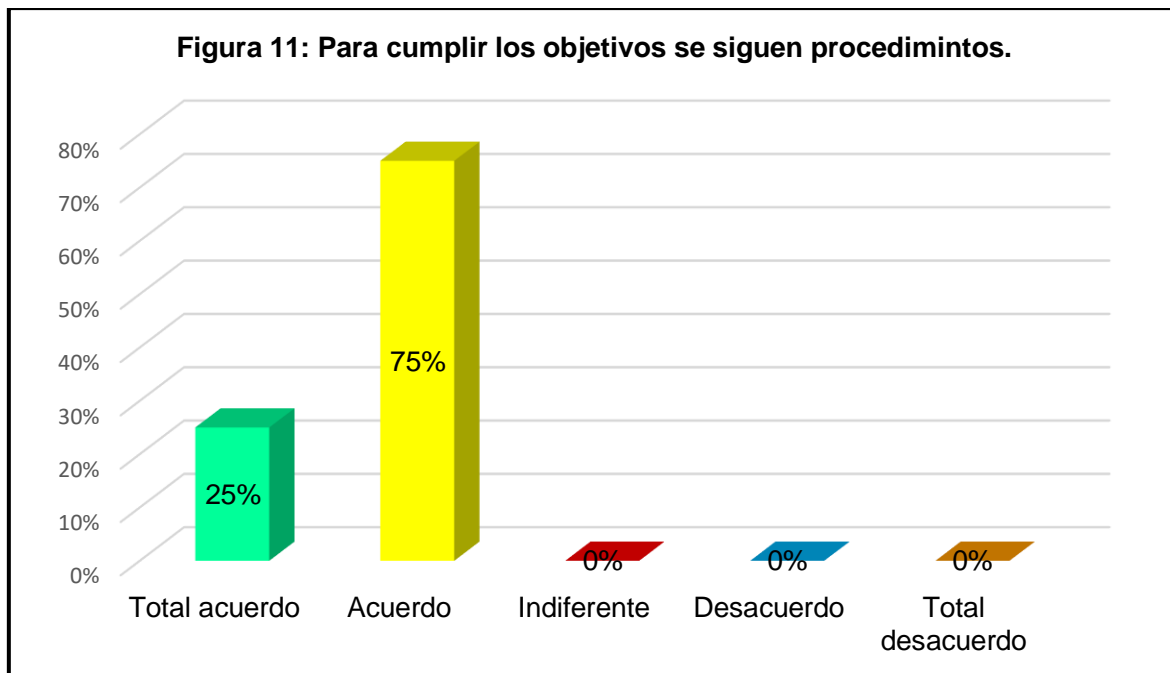
El 100% de los evaluados indican estar de acuerdo, ya que consideran que la empresa si evalúa la tecnología que utiliza para realizar sus actividades, siendo un resultado favorable y esto es esencial, ya que por su mismo rubro necesita contar con tecnología de punta para que sus servicios sean de alta calidad, además, esto permite referir que cuenta con los diversos sistemas adecuados para manejar adecuadamente los procesos internos.

**Tabla 15**

*Para cumplir los objetivos se siguen procedimientos*

Categorías	n	%
Total acuerdo	1	25%
Acuerdo	3	75%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 15.

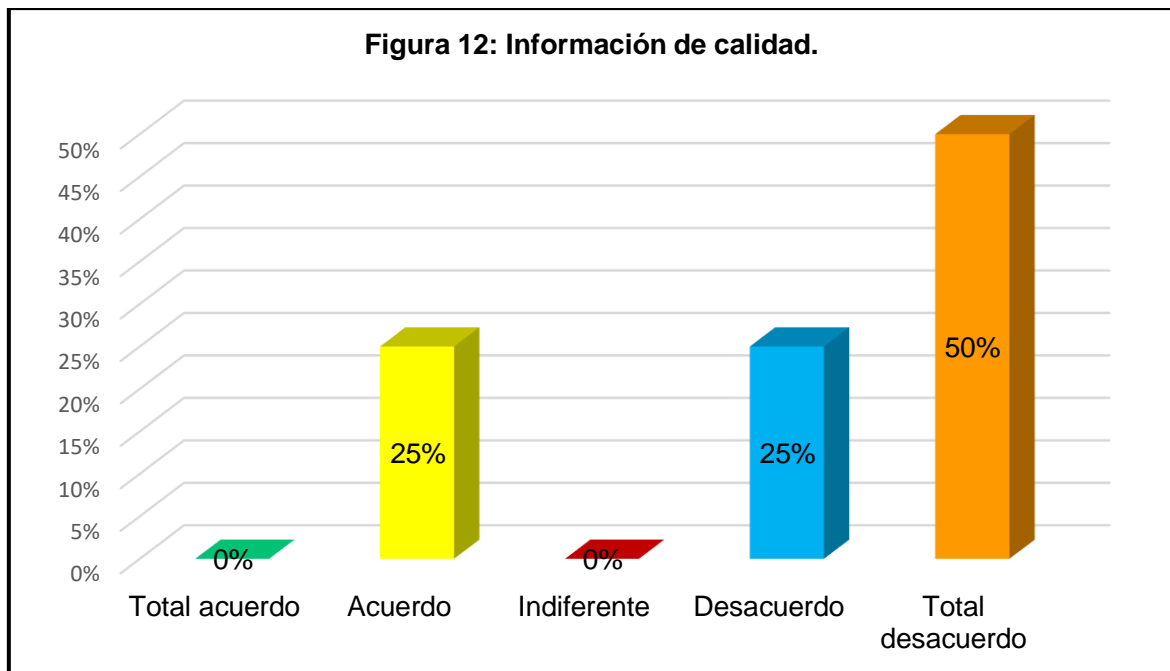
Se puede percibir que el 100% de los trabajadores evaluados indican que para alcanzar los objetivos fijados por la organización siguen los procedimientos establecidos por ésta, sin embargo, es importante señalar que estos procedimientos deben ser los más adecuados posibles para que los trabajadores no se limiten a cumplir satisfactoriamente sus actividades encaminadas a lograr un determinado propósito.

**Tabla 16**

*Información de calidad*

Categorías	n	%
Total acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	25%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	1	25%
Total desacuerdo	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 16.

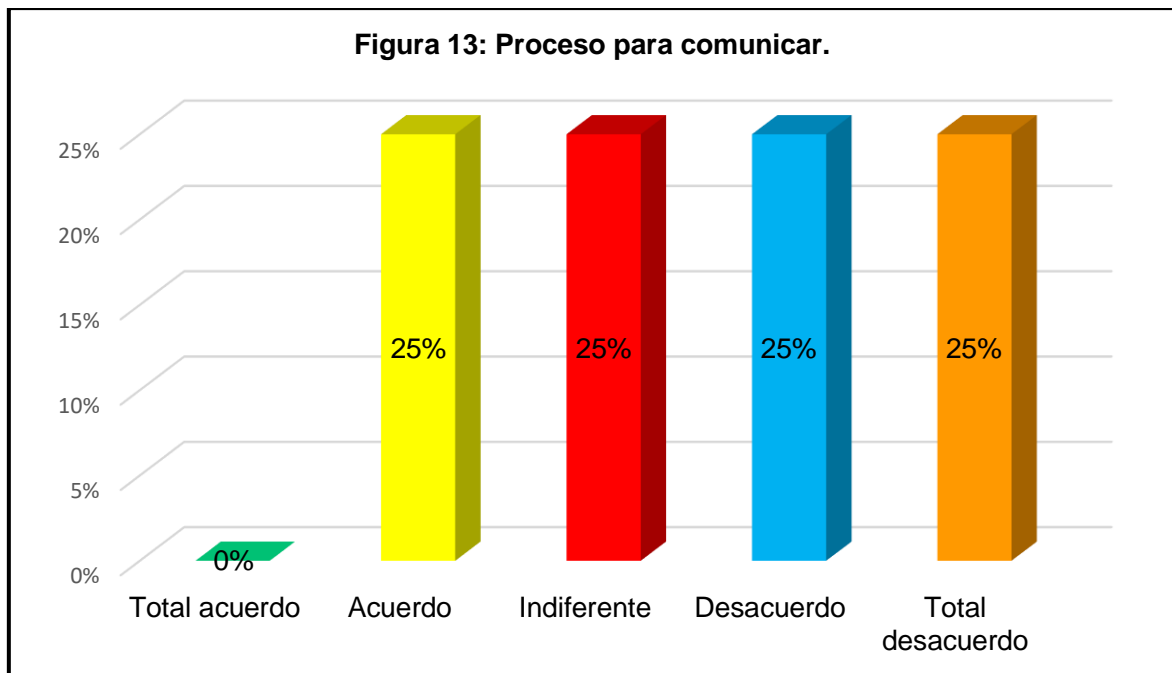
Los resultados contrastados en la figura muestran que el 75% de los trabajadores consideran que la empresa no hace uso de información de calidad con el objetivo de llevar a cabo un funcionamiento adecuado del control interno y sobre todo para que la toma de decisiones sea más apropiada en beneficio de la organización y de sus trabajadores.

**Tabla 17**

*Proceso para comunicar*

Categorías	n	%
Total acuerdo	0	0%
Acuerdo	1	25%
Indiferente	1	25%
Desacuerdo	1	25%
Total desacuerdo	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 17.

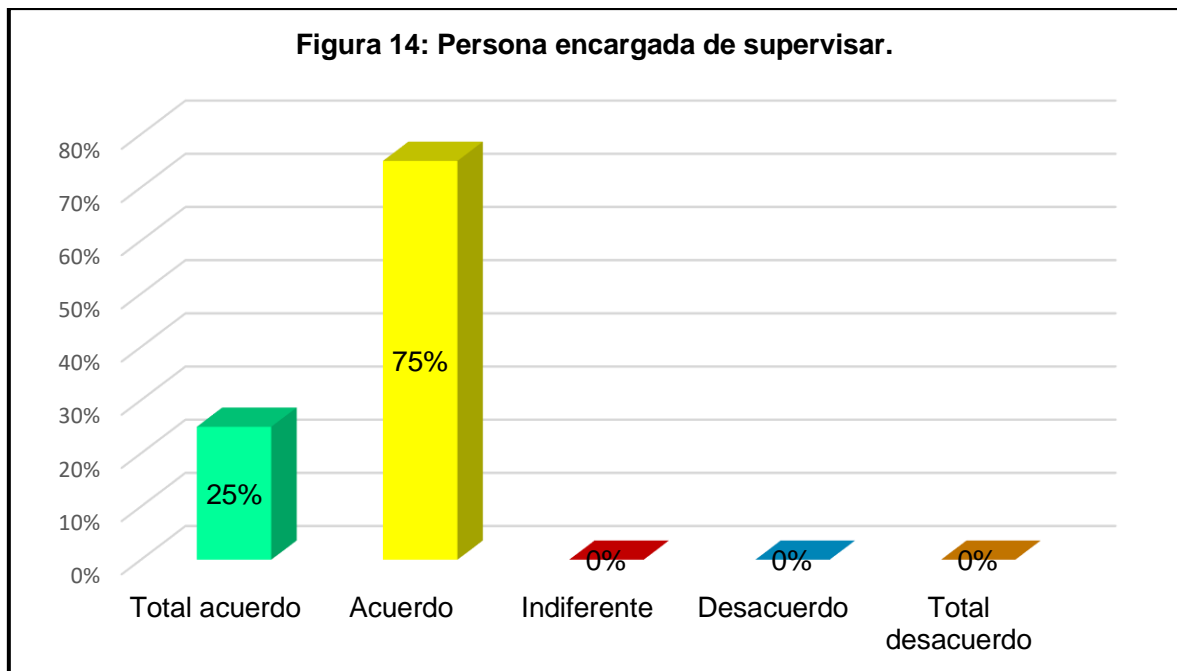
Los resultados muestran que el 50% de los participantes evaluados están en desacuerdo, ya que consideran que la empresa no gestiona un proceso adecuado para comunicar a su equipo de trabajo las diversas responsabilidades que deben cumplir diariamente. Además, esto nos permite señalar que sin una comunicación adecuada, no será posible fortalecer el control interno de la empresa.

**Tabla 18**

*Persona encargada de supervisar*

Categorías	n	%
Total acuerdo	1	25%
Acuerdo	3	75%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 18.

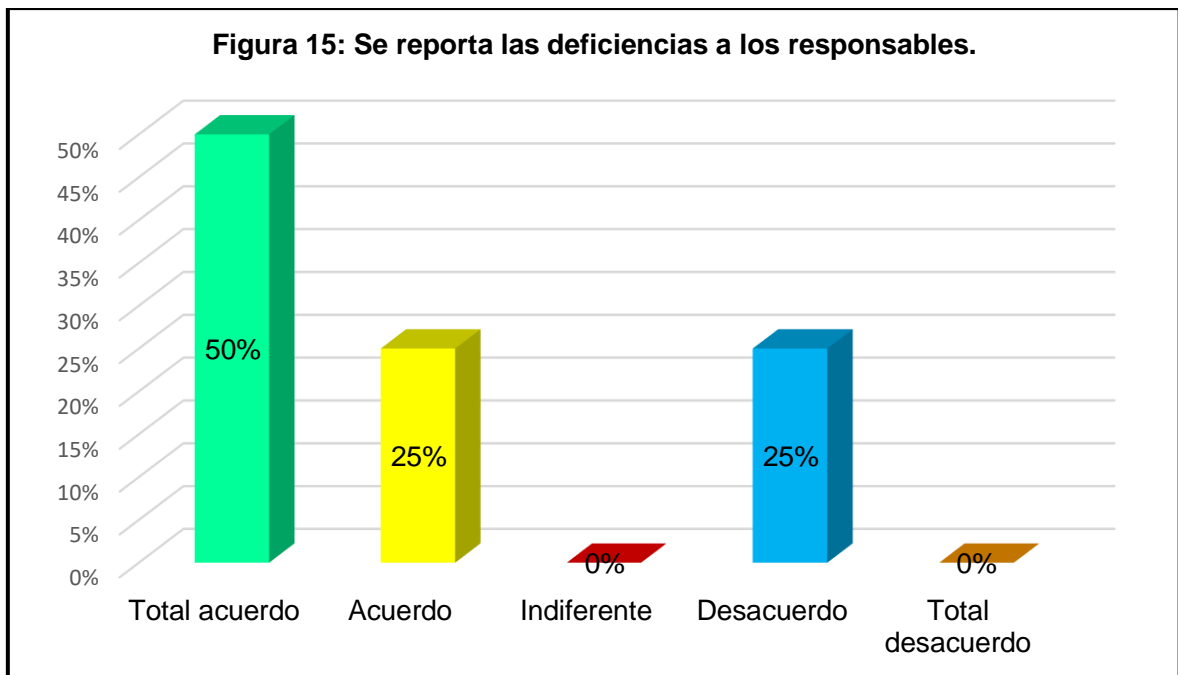
En la figura se observa que el 100% de los trabajadores indican estar de acuerdo, ya que en la empresa si hay una persona responsable de monitorear el correcto desempeño de las actividades asignadas a cada trabajador, lo cual es una acción fundamental, ya que ayuda a cada trabajador a cumplir satisfactoriamente con lo encomendado.

**Tabla 19**

*Se reporta las deficiencias a los responsables*

Categorías	n	%
Total acuerdo	2	50%
Acuerdo	1	25%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	1	25%
Total desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 19.

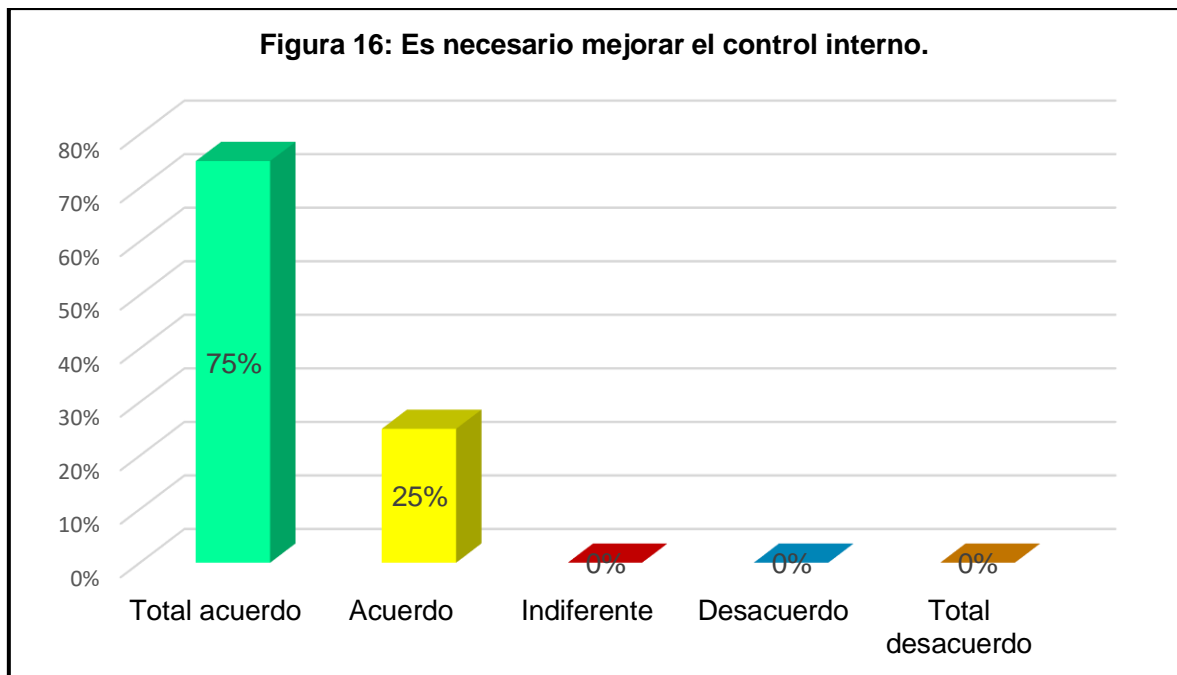
Los resultados muestran que el 75% están de acuerdo y sólo el 25% está en desacuerdo. Por lo tanto, según los resultados, se puede argumentar que la mayoría de los trabajadores sí reportan las deficiencias o dificultades a los responsables, para que se tomen las acciones correspondientes y no se vea afectado su desempeño laboral.

**Tabla 20**

*Es necesario mejorar el control interno*

Categorías	n	%
Total acuerdo	3	75%
Acuerdo	1	25%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 20.

El 100% de los participantes señalaron estar en acuerdo, ya que consideran que es necesario que la empresa tome acciones direccionadas a mejorar e control interno y así puede llevar una mejor gestión de sus actividades y por ende los resultados se vean reflejados en su crecimiento competitivo y económico de la misma.

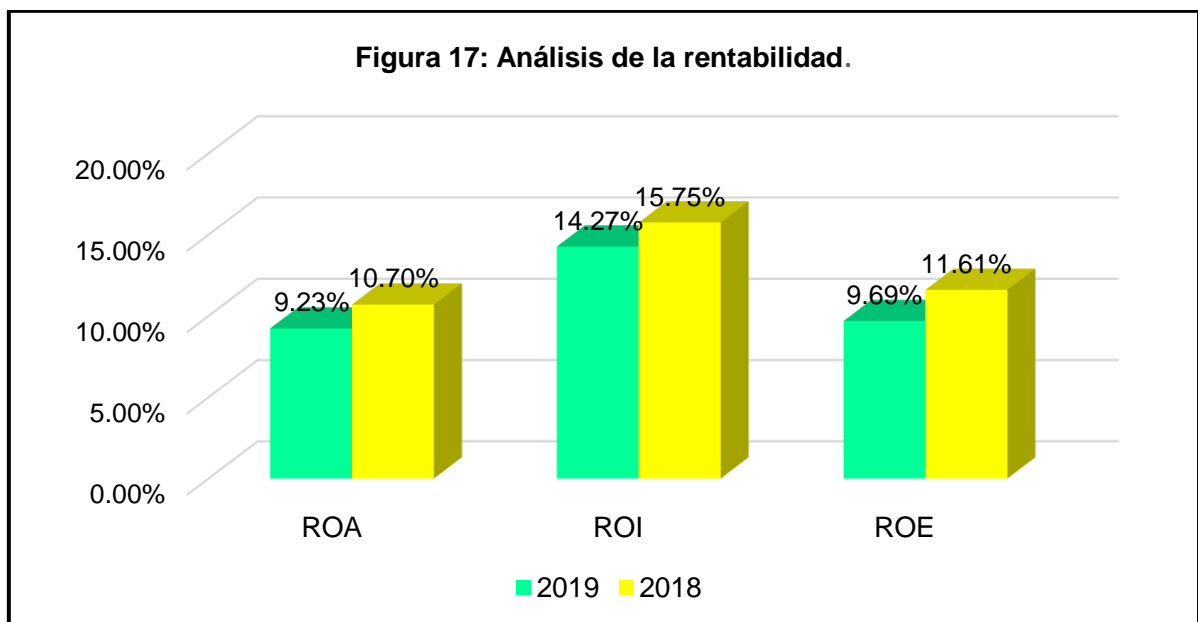


**Tabla 21**

*Análisis de la rentabilidad*

<b>Análisis de rentabilidad</b>	<b>Ratios 2018</b>	<b>Ratios 2019</b>	<b>Variación</b>
Rentabilidad sobre los activos (ROA)	7,328 68,504	5,975 64,737	-1,47%
$\frac{Utilidad\ neta\ +\ intereses}{Activo\ total}$	= 10.70%	= 9.23%	
Rentabilidad sobre inversión (ROI)	75,356.70 - 65,100.00	71,250.60 - 62,350	-1.48%
$\frac{Ingresos\ -\ inversión}{inversión}$	= 15.75%	= 14.27%	
Rentabilidad sobre patrimonio (ROE)	7,328 63,127	5,975 61,695	-1.92%
$\frac{Utilidad\ neta}{Patrimonio}$	= 11.61%	=9.69%	

Fuente: Elaboración propia



### **Análisis de rentabilidad según ratios financieros:**

De acuerdo con la información financiera proporcionada por la empresa Neurología Los Parques S.A.C., se pudo calcular el ratio de rentabilidad sobre los activos, el cual mostró que en 2018 se obtuvo una rentabilidad del 10,70%, que disminuyó en 2019 con un 9,23%, que representa porcentualmente un decaimiento en la rentabilidad económica de la empresa del 1,47%.

Respecto a la rentabilidad sobre la inversión, para el año 2018 fue de 15.75% y para el año 2019 fue de 14.27%, evidenciándose un decaimiento representado por una variación de 1.48%, lo que significa que la empresa obtiene esa rentabilidad respecto de los ingresos sobre la inversión.

Finalmente la rentabilidad obtenida por los propietarios representa una caída de 1.92% en el último período contable. En el año 2018 fue de 11.61% mientras que para el año 2019 fue de 9.69%.

### **3.2. Discusión de resultados.**

Los hallazgos permitieron identificar el sistema de control interno que se viene aplicando en la clínica Neurología Los Parques S.A.C., el cual se basa en la práctica de valores éticos, es decir, la mayoría de los trabajadores desarrollan sus actividades cumpliendo con los valores establecidos por la empresa; además, se demostró que para cumplir con los objetivos organizacionales, se siguen los procedimientos definidos por la misma organización; asimismo, existe una persona encargada de vigilar o supervisar que los trabajadores cumplan con todas las actividades asignadas, a fin de lograr un mejor desempeño en sus actividades; finalmente, la mayoría de los evaluados indicaron que las deficiencias si son reportadas a los responsables para que se toman las acciones correspondientes y no se vea afectado su desempeño laboral. Por lo tanto, es así como se están aplicando algunas de las acciones de control interno dentro de la empresa en estudio, por lo que es necesario realizar acciones de mejora para que los resultados sean los más favorables.

Los resultados son similares a los encontrados por Ñaupari (2018) quien realizó su estudio con el objetivo de analizar el control interno y la rentabilidad de la empresa Visiontrack S.A.C., y concluyó que la empresa aplica el control interno en cuanto al cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos que deben seguirse para lograr los propósitos de la organización, además, de designar a una persona responsable de supervisar que todas las áreas cumplan con los objetivos establecidos. En este sentido, se puede argumentar que así como la empresa Neurología Los Parques no aplica correctamente el CI, también hay otras empresas que están pasando por la misma situación y es imprescindible que se tomen las acciones respectivas para su mejora, de lo contrario los resultados se verán reflejados en la consecución de los objetivos. Esto se sustenta en la teoría de Estupiñán (2015), quien señala que el control interno es un conjunto de políticas, normas o procedimientos, establecidos por los miembros que representan a una empresa, además están estructurados para tener mayor éxito en el cumplimiento de los objetivos a través de una gestión administrativa eficaz.

Por otro lado, se demostró que la empresa Neurología los Parques S.A.C., no evalúa frecuentemente los conocimientos o habilidades de los trabajadores, sabiendo que esto es esencial para que estos contribuyan con mejores resultados en sus actividades; además, no realiza las acciones respectivas para evitar, identificar y valorar los riesgos, lo cual juega un papel fundamental dentro de la empresa y esto puede afectar no solo el bienestar de los trabajadores, sino también la parte económica de la organización; asimismo, se pudo demostrar que no existe una buena segregación de funciones, lo que genera deficiencias en el cumplimiento de las tareas, ya que la distribución de las responsabilidades que debe cumplir cada trabajador no es la adecuada y principalmente que no maneja un proceso adecuado para comunicar a su equipo de trabajo las diversas responsabilidades que debe cumplir diariamente.

Esto está relacionado a los resultados de Polo (2018) quien realizó su estudio sobre el control interno en la empresa Constructora Elham Asociados S.A.C., y logro concluir que el personal de trabajo no recibe capacitación para mejorar sus conocimientos y sobre todo que la empresa no cuenta con un MOF para aclarar sus responsabilidades. Además, los autores Jiménez y Fernández (2017) en su estudio

concluyeron que la empresa donde realizaron su estudio no había estado haciendo un uso correcto del control interno, ya que no contaba con mecanismos de comunicación, la segregación de funciones no era correcta y sobre todo que los empleados no estaban suficientemente preparados para realizar sus diversas actividades.

Según los estados financieros proporcionados por la empresa Neurología los Parques S.A.C., para el año 2018 se obtuvo una rentabilidad sobre los activos (ROA) del 10,70%, y para el año 2019 el resultado fue del 9,23%, lo que indica que hubo una disminución del 1,47%, además, esto significa que la empresa obtiene este retorno sobre los activos. Respecto al ratio ROI se obtuvo un valor de 15.75% correspondiente al año 2018 y en el año 2019 fue de 14.27%, es decir, disminuyó en 1.48% y por lo tanto, la empresa obtiene esa rentabilidad respecto a los ingresos sobre la inversión. Finalmente, la rentabilidad obtenida por los propietarios representó una caída del 1,92% en el último período contable. En 2018 fue del 11,61% mientras que en 2019 fue del 9,69%. Por lo tanto, podemos especificar que la empresa Neurología los Parques S.A.C., presenta deficiencias en su rentabilidad.

Los resultados son semejantes a los encontrados por Rodríguez (2018) quien realizó su tesis con el objetivo de mejorar la rentabilidad mediante un sistema de control interno en Constructora Nivada E.I.R.L., y concluyó que el ROA para 2016 fue de 0.30 y para 2017 fue de 0.17; el ROE para 2016 fue 0.05 y para 2017 disminuyó a 0.04 y finalmente el ROI para 2016 fue 0.04 y para 2017 disminuyó a 0.03. Resultados que le permitieron al autor concluir que la empresa analizada también presentó deficiencias en su rentabilidad, lo cual es muy desfavorable para la salud financiera de la organización. En tal sentido, Díaz (2012) señala que la rentabilidad es el vínculo entre inversión y beneficio de una entidad con fines de lucro, con el objetivo de seguir desarrollando sus actividades en el mercado o sector al que pertenece.

Se diseñó un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la clínica Neurología Los Parques S.A.C., que se basó en los cinco componentes del control interno y en un análisis de la situación inicial de la empresa. Asimismo, Quispe (2018) en su estudio tuvo como propósito proponer un sistema de control interno orientado a mejorar la rentabilidad en la empresa D&R Sanber E.I.R.L de Jaén y concluyó que la aplicación del control interno ayuda significativamente a mantener un control adecuado dentro de la empresa, y también contribuye a resultados favorables en la rentabilidad. Por lo tanto, estos son los mismos resultados que buscamos obtener con la propuesta establecida, es decir, que ayuda a contrarrestar los problemas que la empresa viene experimentando.

### **3.3. Aporte práctico.**

#### **SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA CLÍNICA NEUROLOGÍA LOS PARQUES S.A.C.**

##### **3.3.1. Introducción**

El control interno es una herramienta fundamental dentro de las empresas, ya que es un proceso integrado que permite el control de las diversas actividades o procesos que lleva a cabo una organización; además, está estructurado específicamente para mantener información altamente fiable para la toma de decisiones. En términos generales, se puede decir que el CI es todas aquellas normas, políticas, actividades, procedimientos o acciones que el responsable de una organización desarrolla con el objetivo de identificar y prevenir los riesgos que pueden afectar negativamente a la organización.

Por otra parte, la rentabilidad es otro factor importante para una empresa, ya que le permite cubrir sus diversas obligaciones financieras; además, esto permite y motiva a la organización a seguir desarrollando sus actividades en el mercado o sector al que pertenece. Por otro lado, permite conocer la viabilidad y factibilidad de una organización a través de unidades porcentuales o monetarias; en términos generales podemos decir que son los beneficios que una organización obtiene después de las inversiones realizadas; sin embargo, es fundamental que todos los procesos o actividades que se lleven a cabo dentro de la empresa sean las más

adecuados, de lo contrario los resultados se pueden ver en la salud económica de la empresa.

Por lo tanto, conociendo la importancia que tiene el CI y la rentabilidad dentro de una empresa, en la presente investigación se busca fortalecer la rentabilidad en la empresa Neurología Los Parques S.A.C., a través de las acciones del CI.

### **3.3.2. Planteamiento del problema**

Hoy en día, la economía y el mercado empresarial están en constante fluctuación. Por lo tanto, ante esta realidad es fundamental que toda organización desarrolle un control interno adecuado para que los procesos y actividades que desarrollan sean gestionados correctamente y sobre todo sus resultados se reflejen en su nivel de rentabilidad. La gran mayoría de las empresas peruanas realizan sus actividades de manera empírica o con desconocimiento, por lo que son consideradas como una organización indiferente a esta necesidad.

La empresa Neurología Los Parques S.A.C., no es ajena a esta realidad, ya que no ha venido manejando correctamente el control interno, puesto que no evalúa frecuentemente los conocimientos o habilidades de los trabajadores, sabiendo que esto es indispensable para que estos contribuyan con mejores resultados en sus actividades; además, no realiza las acciones respectivas para evitar, identificar y evaluar los riesgos, lo cual juega un papel fundamental dentro de la empresa y esto puede afectar la parte económica de la organización y sobre todo que no existe una buena segregación de funciones, lo cual genera deficiencias en el cumplimiento de las tareas, ya que la distribución de las responsabilidades que debe cumplir cada trabajador no es adecuada.

### **3.3.3. Justificación**

Hoy en día, el control interno se considera necesario para todas las empresas en crecimiento, por lo que es útil para cualquier organización contar con esta herramienta porque puede diagnosticar y comunicar errores a diferentes áreas de la empresa y tomar las medidas necesarias sobre esta base. Por lo tanto, la propuesta es importante porque repercutirá favorablemente en las necesidades de la clínica Neurología Los Parques SAC. Asimismo, facilitará un control previo al

desarrollo de actividades y, lo más importante, ayudará a incrementar la rentabilidad de la empresa, siendo este el propósito principal que se busca lograr con el aporte práctico, puesto que la clínica analizada mostró deficiencias en la rentabilidad económica y financiera. De acuerdo a los resultados el ROA disminuyó en 1,47%, el ROI en 1.48% y el ROE también disminuyó en 1,92%; siendo estos los resultados que permiten argumentar que la empresa necesita realizar acciones direccionadas a mejorar su rentabilidad.

### **3.3.4. Objetivos**

#### **Objetivo general**

Mejorar la rentabilidad de la empresa clínica Neurología los Parques S.A.C., a través de un sistema de control interno.

#### **Objetivos específicos**

Desarrollar actividades en el ambiente de control para mejorar la rentabilidad en la clínica Neurología los Parques S.A.C.

Desarrollar actividades en la valoración de riesgos para para mejorar la rentabilidad en la clínica Neurología los Parques S.A.C.

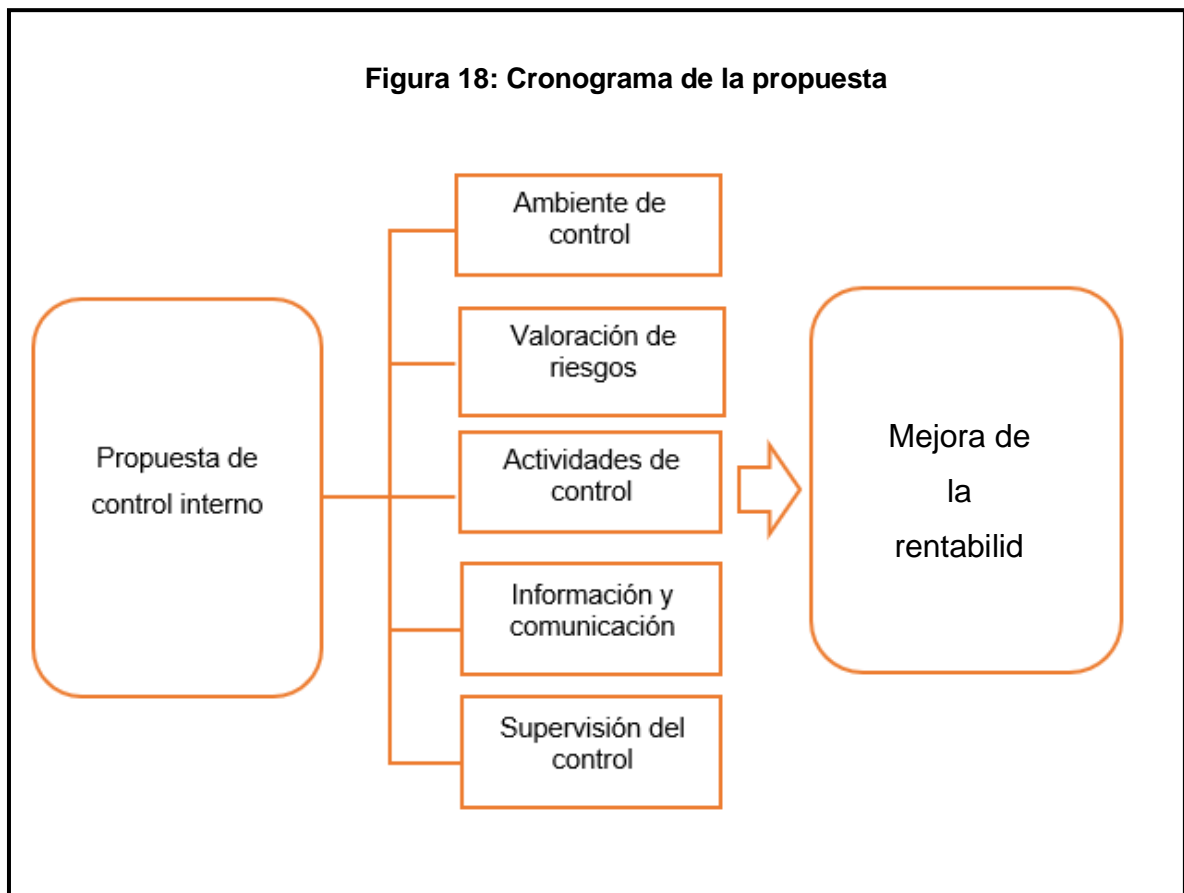
Desarrollar actividades de control para para mejorar la rentabilidad en la clínica Neurología los Parques S.A.C.

Desarrollar sistemas de información y comunicación para para mejorar la rentabilidad en la clínica Neurología los Parques S.A.C.

Desarrollar actividades de supervisión para mejorar la rentabilidad en la clínica Neurología los Parques S.A.C.

Realizar un análisis de la situación inicial de la clínica Neurología los Parques S.A.C.

### 3.3.5. Estrategias a implementar



#### **Estrategia 1: Desarrollar actividades en el ambiente de control para mejorar la rentabilidad en la clínica Neurología los Parques S.A.C.**

Este componente tiene como finalidad mantener una eficiencia elevada en las actividades que desarrollan los colaboradores, sin embargo, es necesario que estos reciban la preparación necesaria.

**Acción 1: taller de capacitación.** De acuerdo a los resultados, la clínica Neurología los Parques S.A.C., no viene brindando capacitaciones constantes a los trabajadores, lo cual genera ciertas deficiencias en el cumplimiento de sus tareas asignadas y sobre todo que se ve afectado el cumplimiento de ellos objetivo; por ello, se sugiere realizar un taller de capacitación con el propósito de fortalecer los conocimientos de los trabajadores y así puedan contribuir con resultados adecuados a la organización.



**Tabla 22***Taller de capacitación*

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Sesiones</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Costo</b>	<b>Presupuesto total</b>
Taller de capacitación	Conocimiento de la misión, visión, valores y objetivos de la clínica	Sesión 1: 2 horas	Trimestral	S/400.00	S/1,600.00
	Niveles jerárquicos				
	Manual de organización y Funciones (MOF)				
	El desempeño laboral y su impacto en la rentabilidad				
	Importancia de trabajar en equipo	Sesión 2: 2 horas			
	Conflictos, causas, consecuencias y valoración.				
	Técnicas para solucionar conflictos				
	Importancia de la comunicación interna				
	El proceso comunicativo				
	Elementos para la toma de decisiones	Sesión 3: 2 horas			
Mejora continua					
Manejo de los documentos de control (facturas, boletas, formatos de ingreso y salida de productos)					
<b>Total</b>					<b>S/1,600.00</b>

Fuente: Elaboración propia

## Acción2: Propuesta de un Manual de Organización y Funciones (MOF).

En cualquier empresa es fundamental que los trabajadores conozcan claramente cuáles son sus funciones o responsabilidades que deben cumplir en su área de trabajo, principalmente aquellos responsables de cada área. Por lo tanto, para la empresa se establece un formato MOF para el contador y administrador, con el único propósito de que cada una de estas áreas gestionen correctamente las actividades con dirección al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

**Tabla 23**

*MOF para el Administrador*

<b>Identificación</b>	
<b>Puesto</b>	Administrador
<b>Área</b>	Administración
<b>Objetivo del cargo</b>	
Planificar, organizar, dirigir y controlar el área de Administración	
<b>Funciones básicas</b>	
Velar por el desempeño eficiente de todos los miembros de la organización y realizar actividades direccionadas al crecimiento de la misma.	
<b>Funciones específicas</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Contratación de personal, de acuerdo al perfil que requiere el puesto</li><li>- Crear una sana convivencia en la empresa</li><li>- Estar pendiente del desempeño de los trabajadores para reconocimientos de ascensos</li><li>- Administrar los bienes muebles e inmuebles de la entidad</li><li>- Coordinar con las áreas a su cargo sobre el trabajo a realizar</li><li>- Verificar que las áreas a su cargo, estén llevando a cabo una gestión ordenada.</li></ul>	
<b>Supervisión</b>	
Supervisado por gerente	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 24***MOF para el contador*

<b>Identificación</b>	
<b>Puesto</b>	Contador
<b>Área</b>	Contabilidad
<b>Objetivo del cargo</b>	
Garantizar el registro de las actividades económicas, para elaborar los estados financieros	
<b>Funciones básicas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Realizar la determinación de los impuestos del periodo</li> <li>-Representar a la empresa en procesos de fiscalización por SUNAT</li> <li>-Asesorar a la empresa en temas contables y tributarios</li> <li>-Registrar las operaciones comerciales de la organización</li> </ul>	
<b>Funciones específicas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mantener actualizadas las cuentas de la empresa</li> <li>-Supervisar el procedimiento contable y cumplimiento de políticas de acuerdo a la normativa tributaria</li> <li>-Proveer información tributaria, contable y económica a la empresa</li> <li>-Poner en conocimiento los valores de las obligaciones financieras y tributarias de la empresa</li> <li>-Realizar las planillas de pago para los colaboradores de acuerdo a las leyes laborales</li> <li>- Evaluar la solvencia y liquidez de la empresa, así como su capacidad para generar recursos</li> </ul>	
<b>Supervisión</b>	
Supervisado por gerente	

Fuente: Elaboración propia

## **Estrategia 2: Desarrollar actividades en la valoración de riesgos para para mejorar la rentabilidad en la clínica Neurología los Parques S.A.C.**

Cualquier organización está expuesta a riesgos durante el cumplimiento de sus objetivos o el desarrollo de sus actividades habituales, estos riesgos pueden ser internos o también presentarse en el exterior, es por ello que es fundamental que se analice cuidadosamente para que no tener dificultades en el cumplimiento de los fines organizativos.

### **Acción 1: Definir claramente los objetivos que se buscan alcanzar para identificar y evaluar los riesgos.**

El administrador debe definir y tener en claro cuáles son los objetivos que desea alcanzar en beneficio de la organización y en función a ello pueda realizar un análisis de los posibles riesgos que se pueden presentar en la consecución de los objetivos, además, también de analizarse el impacto que pueden tener sobre el desarrollo de las actividades y por ende se debe tomar las acciones necesarias en el tiempo oportuno.

#### **Tabla 25**

##### *Crterios para la valoración de riesgos*

Nivel	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Valor	4	6	8	10

Fuente: Diario el Peruano 2019.

**Tabla 26***Mapa de riesgos*

			Impacto			
			Muy alto	Alto	Medio	Bajo
			10	8	6	4
Probabilidad	Bajo	4	40	32	24	16
	Medio	6	60	48	36	24
	Alto	8	80	64	48	32
	Muy alto	10	100	80	60	40

Fuente: Diario el Peruano 2019.

Se sugiere que todos los riesgos identificados sean registrados en el formato que se muestra en la siguiente tabla, el cual es un formato que es establecido por la normativa del Diario El Peruano 2019.

**Tabla 27***Registro de riesgos*

Riesgo identificado		Nivel de valoración del riesgo		
Área	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo

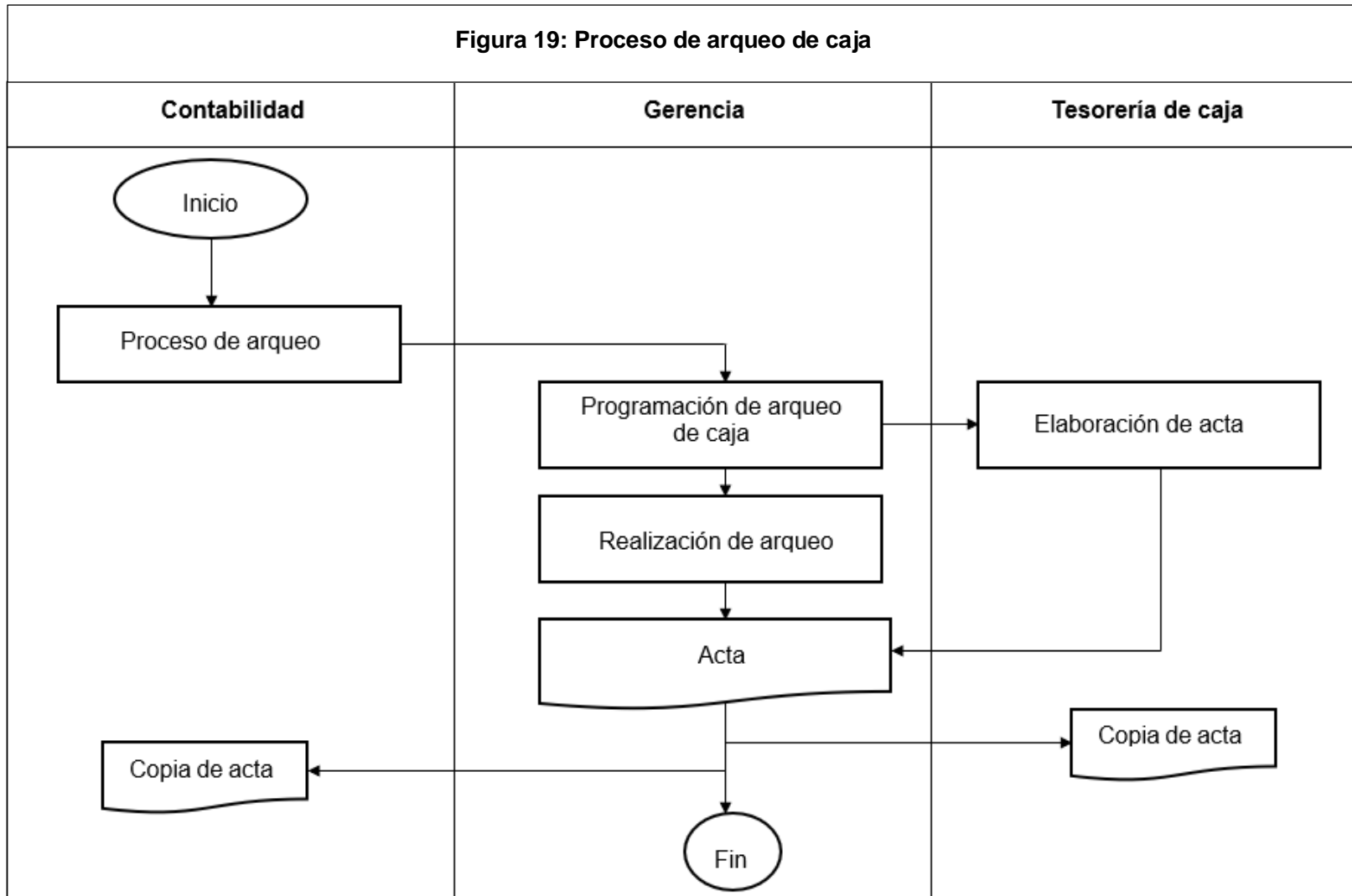
Fuente: Diario el Peruano 2019.

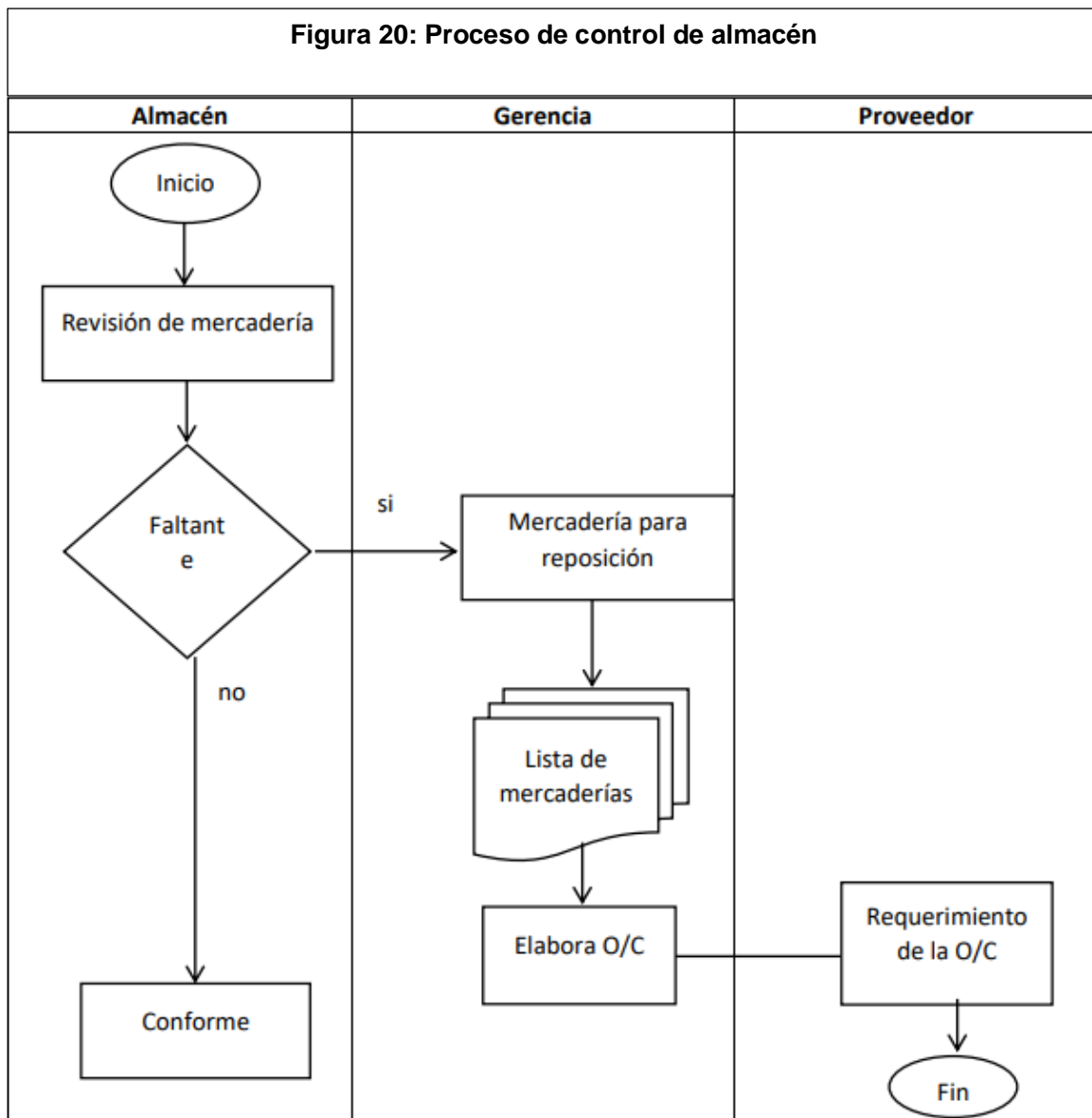
**Estrategia 3: Desarrollar actividades de control para para mejorar la rentabilidad en la clínica Neurología los Parques S.A.C.**

Este elemento comprende la estructura, los estándares y los procesos que forman la base para lograr el control de las operaciones de la organización. Por lo tanto, el ambiente de control es un elemento que ayuda a determinar el impacto del cumplimiento de las metas y objetivos previamente definidos por la institución o empresa.

Para la clínica Neurología los Parques S.A.C., se propone u proceso para el arqueo de caja y otro para el control de almacén, con la finalidad de cumplir todos los procesos y así contribuir con resultados favorables para la rentabilidad.

Figura 19: Proceso de arqueo de caja





**Estrategia 4: Desarrollar sistemas de información y comunicación para para mejorar la rentabilidad en la clínica Neurología los Parques S.A.C.**

Es importante que la empresa mantenga una comunicación apropiada con la finalidad de generar información confiable para cumplir con el CI y sobre todo los objetivos establecidos por la empresa.



## **Acción 1: garantizar información y comunicación de calidad.**

Es fundamental que todas las áreas de la empresa comuniquen información confiable y en el tiempo oportuno con el propósito que las personas competentes tengan la suficiente información para la toma de decisiones. La correcta comunicación no solo ayuda a que los responsables conozcan las deficiencias que se presentan en las áreas de trabajo, sino que también ayuda a que los mismos trabajadores se sientan informados de las novedades o cualquier cambio que se haya realizado dentro de la empresa.

**Establecer reuniones mensuales.** Este es un mecanismo de comunicación muy utilizado por las empresas, ya que permite a todos los colaboradores de cualquier nivel jerárquico comunicar cualquier deficiencia, duda o inquietud relacionada con su trabajo y en función de ello las autoridades de la empresa pueden conocer a tiempo estas inquietudes y establecer acciones de mejora si fuera necesario.

**Buzón de sugerencia.** Este es un canal de comunicación que permite a los trabajadores dejar sus opiniones, sugerencias o inquietudes, sin tener momentos de incomodidad para expresarlo abiertamente.

## **Estrategia 5: Desarrollar actividades de supervisión para mejorar la rentabilidad en la clínica Neurología los Parques S.A.C.**

Esto debe hacerse con todas las acciones realizadas en cada componente, lo que permitirá identificar oportunamente los riesgos o cualquier deficiencia que pueda afectar al correcto desarrollo de las actividades. Por otro lado, es importante que la empresa evalúe la tecnología que se está utilizando con el objetivo de que los trabajadores no tengan dificultades al momento de realizar sus tareas correspondientes.

- a) Todo trabajador tiene la plena responsabilidad de comunicar a los responsables, las deficiencias encontradas en su área de trabajo con el propósito de que se tomen las decisiones oportunas para su mejora.

- b) Es importante comunicar a la empresa las acciones o medidas que se tomaran para contrarrestar las deficiencias reportadas.
- c) El responsable de la empresa debe llevar adecuadamente un reporte de todas las deficiencias reportadas por las áreas de la organización.

### **Estrategia 6: Realizar un análisis de la situación inicial de la clínica Neurología los Parques S.A.C.**

**Acción 1: realizar una auditoría interna:** Realizar una auditoria interna en el área de contabilidad con el objetivo de identificar las debilidades y fortalezas de la empresa y con dicha información tomar decisiones orientadas a mejorar las debilidades aprovechando las fortalezas.

#### **Acción 2: Realizar una contabilidad de costes:**

Esta acción proporcionará la información necesaria para la planificación y el control interno a corto, mediano y largo plazo, además, ayuda a analizar los resultados económicos, la planificación y la gestión económica mediante la determinación de objetivos y lineamientos de alcance, y sobre todo, ayudará a determinar el presupuesto y los recursos de la empresa necesarios para alcanzar los objetivos.

**¿Cada que tiempo hay que realizar la contabilidad de costes?:** Existe tres formas de realizar esta actividad (diario, mensual y trimestral), las tres maneras son válidas, sin embargo, todo depende de los propósitos de la organización; en este caso la clínica Neurología los Parques S.A.C., necesita mejorar su rentabilidad y por lo tanto es necesario que se realice un seguimiento diario para que los resultados sean los mas efectivos.

**Seguimiento diario:** el seguimiento diario permitirá identificar oportunamente las irregularidades o desviaciones de la empresa y esto es prácticamente identificado en tiempo real. Por lo tanto, conocer las deficiencias en tiempo real ayuda a la empresa a tomar las acciones necesarias en el momento más adecuado, sin embargo, es fundamental señalar que este tipo de monitoreo permite generar resultados positivos siempre y cuando se tenga acceso en tiempo

real a los costos y gastos que se generan en la empresa y para ello se sugiere lo siguiente:

**Acción 3: Implementar un software de contabilidad basado en la nube:** con este tipo de sistema la empresa o el responsable podrá contar con toda información en el tiempo real; además, podrá actualizar, almacenar, rastrear y sobre todo acceder a dicha información desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Se recomienda el “Sistema Dora” es uno de los sistemas contables más utilizados en el Perú y sobre todo que es compatible con todas las exigencias por SUNAT. Este sistema permite obtener reportes de la información necesaria y en el tiempo oportuno de los reportes financieros y las diversas obligaciones que debe cumplir, además ayuda a realizar una mejor toma de decisiones: ver el siguiente video sobre dicho sistema <https://www.youtube.com/watch?v=Odgw7GpTE-E>

Inversión: 140 soles mensuales

**Tabla 28***Resumen y presupuesto de actividades*

<b>Estrategias</b>	<b>Actividades</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo</b>	<b>Presupuesto T.</b>
Estrategia 1	Taller de capacitación	Trimestral		S/400.00	S/1,600.00
	Manual de Organización y Funciones (MOF)	Única vez		S/0.00	S/0.00
Estrategia 2	Definición de objetivo	-		S/0.00	S/0.00
Estrategia 3	Proceso de arqueo de caja	Permanente		S/0.00	S/0.00
	Proceso de control de almacén	Permanente		S/0.00	S/0.00
Estrategia 4	Información y comunicación de calidad	Permanente	Gerencia	S/0.00	S/0.00
	Establecer reuniones mensuales	Mensual		S/0.00	S/0.00
	Buzón de sugerencia	Única vez		S/300.00	S/300.00
Estrategia 5	-	-		S/0.00	S/0.00
Estrategia 6	Realizar una auditoría interna	Semestral		S/600.00	S/1,200.00
	Realizar una contabilidad de costes	Permanente		S/0.00	S/0.00
	Implementar un software	Mensual		S/140.00	S/1,680.00
<b>TOTAL</b>					<b>S/4,780.00</b>

Fuente: elaboración propia

### **3.3.6. Financiamiento**

Los gastos de la implementación de la propuesta serán solventados por los recursos propios de la empresa Neurología los Parques S.A.C.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

Se identificó que el sistema de control interno que se viene aplicando en la clínica Neurología los Parques S.A.C., se basa en la práctica de valores éticos, en el cumplimiento de los procedimientos para lograr los objetivos, la asignación de una persona para supervisar el cumplimiento de las actividades y el reporte de las deficiencias a los responsables para tomar las acciones correspondientes. Sin embargo, no se evalúan frecuentemente los conocimientos de los trabajadores, no se realizan las acciones respectivas para evitar, identificar y evaluar los riesgos y no existe una buena segregación de funciones.

Se analizó la situación actual de la rentabilidad de la clínica Neurología los Parques S.A.C., la cual presenta deficiencias tanto en la rentabilidad económica y financiera, donde el ROA para el 2018 fue de 10.70% y para el 2019 se redujo a 9.23%, el ROI para el 2018 fue de 15.75% y para el 2019 14.27%, finalmente, el ROE para el 2018 mostró un valor de 11.61% y para el 2019 disminuyó a 9.69%.

Se diseñó un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la clínica Neurología Los Parques S.A.C., el mismo que se basó en los componentes del control interno y un análisis de la situación inicial de la empresa; además, está sujeta a una inversión de S/4,780.00.

Finalmente, se concluye que el sistema de control interno ayuda a mejorar la rentabilidad de la Clínica Neurología los Parques S.A.C., ya que está desarrollado de acuerdo a las necesidades de la empresa. Asimismo, estas actividades permitirán a la empresa tomar conciencia de la importancia que tiene el control interno en el desarrollo de sus actividades.

## **4.2. Recomendaciones**

A la gerencia de la clínica Neurología los Parques S.A.C., se recomienda evaluar y potenciar frecuentemente las habilidades o conocimientos de los trabajadores con el fin de que muestren un mayor desempeño en sus actividades asignadas, además, se debe evitar, identificar, evaluar y dar solución a los riesgos que se presenten en las áreas de la empresa, con el fin de no generar acciones que afecten negativamente a la empresa y finalmente se debe hacer una buena segregación de funciones con el propósito de que todos los trabajadores tengan en claro las responsabilidades que deben de cumplir.

A la gerencia de la clínica Neurología los Parques S.A.C., se le recomienda evaluar periódicamente los índices de rentabilidad que se generen en sus estados financieros, esto ayudará a obtener información relevante para tomar las acciones o decisiones dirigidas a fortalecer sus deficiencias que afectan el incremento de la rentabilidad; asimismo, se sugiere realizar la auditoría en el área contable con el fin de identificar las debilidades que pueden afectar económicamente a la empresa.

A la gerencia de la clínica Neurología los Parques S.A.C., se le recomienda actualizar las acciones de control interno cada vez que sea necesario, esto con el propósito de generar resultados que favorezcan a la salud financiera de la empresa.

A la gerencia de la clínica Neurología los Parques S.A.C., se le recomienda poner en marcha todas las actividades establecidas, puesto que están diseñadas para mejorar la rentabilidad de la empresa.

## REFERENCIAS

- Arteaga, C., & Cadena, J. (2019). *La incidencia del control interno frente a la rentabilidad de las pymes del sector de comercio del Cantón Quito*. Obtenido de Universidad de las Fuerzas Armadas: <http://repositorio.espe.edu.ec/>
- Ávila, C., Figueroa, E., & Espitia, i. (2018). Capital humano vs rentabilidad. *Red internacional de investigadores en competitividad*, 12-24.
- Bezerra, S. L., Nascimento, M. M., & Silva, R. (2018). Controle interno na percepção dos gestores: estudo nas fundações de apoio às instituições federais de ensino superior do Brasil. *Revista Científica Hermes*, vol. 21, 380-399.
- Bosque, R. (2017). *El Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A.* Obtenido de Instituto Universitario Aeronautico: <https://rdu.iaa.edu.ar/bitstream/>
- Camacho, C. (2017). *Control Interno y Rentabilidad en la empresa Grupo Unión Wuanca S.A.A., distrito de Puente Piedra, 2017*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Chávez, N. (2018). *Control interno como herramienta para optimizar la rentabilidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera "Bagua Grande"- 2017*. Obtenido de Univercidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Control interno - Marco integrado*. España: PWC.
- Cordero, K., & Castillo, C. (2017). *El control interno como herramienta para mejorar la rentabilidad en IMEDCORP S.A.* Obtenido de Universidad de Guayaquil : <http://repositorio.ug.edu.ec/>
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes. Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales (3ª ed.)*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Flores, D. (2017). *El control interno y su influencia en la gestión financiera de la micro y pequeña empresa del sector comercial del peru: caso de la empresa "Boutique D`Keyla S.A.C" - Chimbote*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/>



- Garcés, K. (2019). *La gestión financiera y la rentabilidad de la empresa de servicios turísticos "hostería arrayan y piedra" de la ciudad de Macas – Ecuador*. Obtenido de Universidad Nacional de Chimborazo: <http://dspace.unach.edu.ec/>
- Govea Franco, Á. M., Macías Acosta, R., & Oropeza Tagle, M. Á. (2019). Rentabilidad de Petróleos Mexicanos: determinantes y discusiones sobre el Presupuesto Público. *Revista Academia & Negocios*, vol. 4, 47-60.
- Herrera, L. (2017). *Control Interno y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa de Servicios Automotrices B y M S.A.C AÑO 2017*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Humán, M. (2018). *Control interno para la mejora de la rentabilidad en la empresa Multinegocios y Servicios Géminis S.R.L., Jaén*. Obtenido de Universidad Señor de Sipan: <http://repositorio.uss.edu.pe/>
- Jiménez, C., & Fernández, Y. (2017). *Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F*. Obtenido de Pontificia Universidad Javeriana Cali: <http://vitela.javerianacali.edu.co/>
- La Contraloría General de la República. (2014). *Marco conceptual del control interno*. Obtenido de <http://doc.contraloria.gob.pe/>
- Malica, D., & Abdelnur, D. (2012). *El control interno y su importancia en la auditoría*. Obtenido de <http://www.facpce.org.ar/>
- Núñez, M. (2017). *La distribución textil, un reino reservado solo a los más grandes*. Obtenido de <https://www.abc.es/>
- Ñaupari, J. (2018). *Control Interno y la Rentabilidad de la empresa Visiontrack Inversiones S.A.C. en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2018*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Paredes, J. (2018). *Planeamiento tributario y la rentabilidad de la empresa Clínica Santa Ana, Trujillo*. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/>
- Pavón, D. E., Villa, L. C., Rueda, M. C., & Lomas, E. (2019). Control interno de inventario como recurso competitivo en una PyME de Guayaquil. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 24, 12-25.

- Polo, C. (2018). *Control Interno de Almacén y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Constructora Elham Asociados S.A.C Pacasmayo, 2018*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Quispe, J. (2018). *Implementación de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa D&R Sanber E.I.R.L Jaén*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Quispe, O. (2017). *Control Interno En El Área De Almacén Y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Constructora Varsan Group Sac, Trujillo 2017*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Rodruiguez, F. (2018). *Sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa Constructora Nivada Contratistas Generales E.I.R.L., Bagua Grande*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Sánchez, P., Maldonado, C., Martínez, D., & Lara, G. (2017). Rentabilidad de hoteles boutique explicada desde la experiencia memorable. *El Periplo Sustentable*(33), 81-104.
- Torres, M. (2019). *Propuesta de control interno para la mejora de la rentabilidad en la empresa Luben S.A.C – 2018*. Obtenido de Universidad Señor de Sipan: <http://repositorio.uss.edu.pe/>
- Vilca, J. (2018). *Influencia del control interno en la gestión de las clínicas privadas de los distritos de Puno y Juliaca*. Obtenido de <http://repositorio.uancv.edu.pe/>
- Zuñiga, W. (2018). *Control interno de cuentas por cobrar e información financiera en una empresa de transporte de carga de la Provincia Constitucional del Callao*. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/>

## ANEXOS

### Anexo 1: Cuestionario de control interno

**Objetivo.** El cuestionario tiene como finalidad medir el control interno de la clínica Neurología Los Parques S.A.C., por lo que se le pide que responda con la mayor sinceridad posible. El cuestionario será de manera anónima.

N°	Ítems	TA	A	I	D	TD
	<b>Ambiente de control</b>					
1	¿Considera que en la clínica se mantiene una conducta íntegra, practicando valores éticos?					
2	¿Se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades para realizar sus actividades?					
3	¿Considera que se toman acciones adecuadas para evitar los riesgos?					
4	¿La clínica establece políticas que propicien la capacitación de su recurso humano?					
	<b>Evaluación de riesgos</b>					
5	¿Considera que la clínica identifica inmediatamente los riesgos que se presentan?					
6	¿Considera que la clínica valora los riesgos que se presentan?					
7	¿La clínica da respuesta de manera oportuna a los riesgos que se presentan?					
	<b>Actividades de control</b>					
8	¿Considera que existe una adecuada segregación de funciones?					
9	¿Se desarrollan procedimientos para saber si la tecnología que se está utilizando es la adecuada?					
10	¿Usted considera que para cumplir los objetivos se siguen procedimientos de acuerdo a la política de la empresa?					
	<b>Información y comunicación</b>					
11	¿Considera que la clínica maneja información de calidad para el adecuado funcionamiento del control interno?					
12	¿Existe un proceso para comunicar al personal acerca de sus responsabilidades en el mejoramiento del control interno?					
	<b>Supervisión del control interno</b>					
13	¿Existe una persona encargada de supervisar el correcto desempeño de las funciones de los colaboradores?					
14	¿Se reporta las deficiencias a los responsables de la clínica, según corresponda?					
15	¿Considera que es necesario mejorar el proceso de control interno con el fin de mejorar el rendimiento del negocio?					

Anexo 2: Validez del cuestionario

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		CESAR ADANAQUE DELGADO
	<b>PROFESIÓN</b>	CONTADOR PÚBLICO
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MAGISTER EN TRIBUTACION
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	20 AÑOS
	<b>CARGO</b>	ASESOR TRIBUTARIO
SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA CLÍNICA NEUROLOGÍA LOS PARQUES S.A.C., CHICLAYO 2020		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Boulangier Gonzales Marjorie Brigitte	
<b>ESPECIALIDAD</b>	CONTABILIDAD	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Proponer un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la clínica Neurología Los Parques S.A.C., Chiclayo 2020.	
	<b>ESPECÍFICOS</b>  Identificar el sistema de control interno que se viene aplicando en la clínica Neurología Los Parques S.A.C., Chiclayo 2020  Analizar la situación actual de la rentabilidad de la clínica Neurología Los Parques S.A.C., Chiclayo 2020  Diseñar un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la clínica Neurología Los Parques S.A.C., Chiclayo 2020.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>Preguntas:</b>		

<b>Ambiente de control</b>	
1. ¿Considera que en la clínica se mantiene una conducta íntegra, practicando valores éticos?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
2. ¿Se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades para realizar sus actividades?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
3. ¿Considera que se toman acciones adecuadas para evitar los riesgos?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
4. ¿La clínica establece políticas que propicien la capacitación de su recurso humano?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
<b>Evaluación de riesgos</b>	
5. ¿Considera que la clínica identifica inmediatamente los riesgos que se presentan?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
6. ¿Considera que la clínica valora los riesgos que se presentan?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
7. ¿La clínica da respuesta de manera oportuna a los riesgos que se presentan?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
<b>Actividades de control</b>	
8. ¿Considera que existe una adecuada segregación de funciones?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
9. ¿Se desarrollan procedimientos para saber si la tecnología que se está utilizando es la adecuada?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
10. ¿Usted considera que para cumplir los objetivos se siguen procedimientos de acuerdo a la política de la empresa?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
<b>Información y comunicación</b>	
11. ¿Considera que la clínica maneja información de calidad para el adecuado	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:

funcionamiento del control interno?	
12. ¿Existe un proceso para comunicar al personal acerca de sus responsabilidades en el mejoramiento del control interno?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
<b>Supervisión del control interno</b>	
13. ¿Existe una persona encargada de supervisar el correcto desempeño de las funciones de los colaboradores?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
14. ¿Se reporta las deficiencias a los responsables de la clínica, según corresponda?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
15. ¿Considera que es necesario mejorar el proceso de control interno con el fin de mejorar el rendimiento del negocio?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA _____ N° TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	

  
 Gesa Guzmán Delgado  
 C.R.C. MAT. 05 392

JUEZ - EXPERTO


<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		MARIA ROSA CRUZADO PUENTE
	<b>PROFESIÓN</b>	Contador Público
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Finanzas
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	25 años
	<b>CARGO</b>	Docente
SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA CLÍNICA NEUROLOGÍA LOS PARQUES S.A.C., CHICLAYO 2020		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Boulangier Gonzales Marjorie Brigitte	
<b>ESPECIALIDAD</b>	CONTABILIDAD	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b> Proponer un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la clínica Neurología Los Parques S.A.C., Chiclayo 2020.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Identificar el sistema de control interno que se viene aplicando en la clínica Neurología Los Parques S.A.C., Chiclayo 2020  Analizar la situación actual de la rentabilidad de la clínica Neurología Los Parques S.A.C., Chiclayo 2020  Diseñar un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la clínica Neurología Los Parques S.A.C., Chiclayo 2020.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>Preguntas:</b>		

<b>Ambiente de control</b>	
1. ¿Considera que en la clínica se mantiene una conducta íntegra, practicando valores éticos?	TA( x )            TD( ) SUGERENCIAS:
2. ¿Se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades para realizar sus actividades?	TA(x )            TD( ) SUGERENCIAS:
3. ¿Considera que se toman acciones adecuadas para evitar los riesgos?	TA(x )            TD( ) SUGERENCIAS:
4. ¿La clínica establece políticas que propicien la capacitación de su recurso humano?	TA(x )            TD( ) SUGERENCIAS:
<b>Evaluación de riesgos</b>	
5. ¿Considera que la clínica identifica inmediatamente los riesgos que se presentan?	TA( x )            TD( ) SUGERENCIAS:
6. ¿Considera que la clínica valora los riesgos que se presentan?	TA(x )            TD( ) SUGERENCIAS:
7. ¿La clínica da respuesta de manera oportuna a los riesgos que se presentan?	TA(x )            TD( ) SUGERENCIAS:
<b>Actividades de control</b>	
8. ¿Considera que existe una adecuada segregación de funciones?	TA(x )            TD( ) SUGERENCIAS:
9. ¿Se desarrollan procedimientos para saber si la tecnología que se está utilizando es la adecuada?	TA(x )            TD( ) SUGERENCIAS:
10. ¿Usted considera que para cumplir los objetivos se siguen procedimientos de acuerdo a la política de la empresa?	TA( x )            TD( ) SUGERENCIAS:
<b>Información y comunicación</b>	
11. ¿Considera que la clínica maneja información de calidad para el adecuado funcionamiento del control	TA(x )            TD( ) SUGERENCIAS:



interno?	
12. ¿Existe un proceso para comunicar al personal acerca de sus responsabilidades en el mejoramiento del control interno?	TA( x )            TD( ) SUGERENCIAS:
<b>Supervisión del control interno</b>	
13. ¿Existe una persona encargada de supervisar el correcto desempeño de las funciones de los colaboradores?	TA( x )            TD( ) SUGERENCIAS:
14. ¿Se reporta las deficiencias a los responsables de la clínica, según corresponda?	TA( x )            TD( ) SUGERENCIAS:
15. ¿Considera que es necesario mejorar el proceso de control interno con el fin de mejorar el rendimiento del negocio?	TA( x )            TD( ) SUGERENCIAS:

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA ____15____ N° TD __0__
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	


---

 JUEZ EXPERTO

## Anexo 3: Alfa de Cronbach

The screenshot shows the SPSS software interface. The menu bar includes Archivo, Editar, Ver, Datos, Transformar, Insertar, Formato, Analizar, Gráficos, Utilidades, Ampliaciones, Ventana, and Ayuda. The left sidebar shows a project tree with folders for 'Resultado', 'Fiabilidad', 'Título', 'Notas', 'Escala: ALL VARI...', 'Resumen de', and 'Estadísticas'. The main window displays the following output:

### Fiabilidad

#### Escala: ALL VARIABLES

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	4	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	4	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	15

Anexo 4: Matriz de consistencia

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA CLÍNICA NEUROLOGÍA LOS PARQUES S.A.C., CHICLAYO 2020**

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEORICO	HIPOTESIS Y VARIABLE	METODOLOGIA
<p>¿De qué manera el sistema de control interno permite mejorar la rentabilidad de la clínica Neurología Los Parques S.A.C., Chiclayo 2020?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Proponer un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la clínica Neurología Los Parques S.A.C., Chiclayo 2020</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Identificar el sistema de control interno que se viene aplicando en la clínica Neurología Los Parques S.A.C., Chiclayo 2020</p> <p>Analizar la situación actual de la rentabilidad de la clínica Neurología Los Parques S.A.C., Chiclayo 2020</p> <p>Diseñar un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la clínica Neurología Los Parques S.A.C., Chiclayo 2020</p>	<p><b>Control interno:</b> Según Estupiñán (2015), el control interno es definido como un conjunto de políticas, normas o procedimientos, establecidos por los miembros o personas que representan a una empresa, además están estructurados para tener mayor éxito en el cumplimiento de los objetivos a través de una gestión administrativa eficaz.</p> <p><b>Rentabilidad:</b> Según Díaz (2012) la rentabilidad se define como el vínculo entre inversión y beneficio de una entidad con fines de lucro, con el objetivo de seguir desarrollando sus actividades en el mercado o sector al que pertenece.</p>	<p><b>Hipótesis</b></p> <p>El sistema de control interno permite mejorar significativamente la rentabilidad de la clínica Neurología Los Parques S.A.C., Chiclayo 2020</p> <p><b>Variables</b></p> <p>VI : Control Interno</p> <p>VD: Rentabilidad</p>	<p><b>Tipo:</b> Descriptivo – propositivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal</p> <div data-bbox="1621 533 1951 603" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>M → O → P</p> </div> <p>Dónde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>O = Observación</p> <p>P = Propuesta</p> <p><b>Población y muestra:</b> La investigación comprenderá una población conformada por cuatro trabajadores de género masculino. Y no se extraerá ninguna muestra, ya que tenemos una población pequeña, por lo cual será necesario abarcarlo el 100%.</p> <p>Como técnica se hará uso de la encuesta y el análisis documental</p>

Anexo 5: Carta de autorización

**AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN**

Chiclayo, 30 de diciembre de 2020

Quien suscribe:

Sra. Luz Esperanza Pérez Rivasplata

Representante Legal –

CLÍNICA NEUROLOGÍA LOS PARQUES S.A.C

**AUTORIZA:** Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: "SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA CLÍNICA NEUROLOGÍA LOS PARQUES S.A.C., CHICLAYO 2020".

Por el presente, el que suscribe, señora Luz Esperanza Pérez Rivasplata, representante legal de la empresa CLÍNICA NEUROLOGÍA LOS PARQUES S.A.C , AUTORIZO la alumna Marjorie Boulanger Gonzales, identificado con DNI N° 73414049, bachiller de la Escuela Profesional de Contabilidad, y autor del trabajo de investigación denominado: "SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA CLÍNICA NEUROLOGÍA LOS PARQUES S.A.C., CHICLAYO 2020", al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente,



NEUROLOGIA LOS PARQUES S.A.C  
Lic. Luz Pérez Rivasplata  
GERENTE GENERAL

Nombre y Apellidos: *Luz Esperanza Pérez Rivasplata*  
DNI N° *41847715*  
Cargo de la empresa: *GERENTE GENERAL*

## Anexo 6: Resolución de aprobación



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0068-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 05 de marzo de 2021

#### VISTO

El Oficio N°0068-2021/FACEM-DC-USS de fecha 04/03/2021, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad y el proveydo del Decano de la FACEM, de fecha 05/03/2021, sobre la renuncia y aprobación de nuevo título de Tesis, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formaliva es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

#### SE RESUELVE

**ARTICULO UNO: ACEPTAR LA RENUNCIA**, de la egresada MARJORIE BRIGITTE BOULANGER GONZALES, a la Tesis: ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA CONTRARRESTAR FRAUDES EN LAS LICITACIONES DE INVERSIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGUYAPE – 2015, aprobada con Resolución N°1108-FACEM-USS-2016, numeral 24, caducándole los derechos de Autoría a la egresada: ROSA MILAGROS FLORES VÁSQUEZ.

**ARTICULO DOS: APROBAR**, el nuevo título de Tesis, a la egresada de la EAP de Contabilidad, según cuadro adjunto.

APellidos y Nombres	TÍTULO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
MARJORIE BRIGITTE BOULANGER GONZALES	SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA CONTABILIDAD EN LA CLÍNICA NEUROLOGÍA LOS PARQUES S.A.C., CHILAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. MARILUZ ANALLA CAHERRA RASCHKE  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales  
Universidad Señor de Sipán



Mg. Liset Sugriva Silva Gonzales  
Secretaria Académica (e)  
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimental

Chiclayo, Perú

Cc: Escuela, Archivo

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## Anexo 7: Acta de originalidad



### **ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Yo, Edgard Chapoñan Ramírez, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0066-FACEM-USS-2021, del (los) estudiantes (s), Marjorie Brigitte Boulanger Gonzales, Titulada "Sistema de Control Interno para Mejorar la Rentabilidad en la Clínica Neurología Los Parques S.A.C., Chiclayo 2020".

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 25% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PO-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 24 de marzo de 2021.



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard  
DNI N° 42068348

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.

## Anexo 8: Reporte de Turnitin

### SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA CLÍNICA NEUROLOGÍA LOS PARQUES S.A.C., CHICLAYO 2020

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

## Anexo 9: FORMATO N° T1



### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 17 de marzo de 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán Presente.

EL suscrito:

Marjorie Brigitte Boulanger Gonzales, con DNI 73414049 en mi (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: "SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA CLÍNICA NEUROLOGÍA LOS PARQUES S.A.C., CHICLAYO 2020", presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de CONTADOR PÚBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de Investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
BOULANGER GONZALES MARJORIE BRIGITTE	73414049	