

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

Internal Control Strategies to Improve the Profitability of Clínica ProSalud E.I.R.L., Chota, 2020

DOI: <https://doi.org/10.55996/manguar.v5i1.393>

Recibido: 11-01-2026

Aceptado: 04-05-2026

¹Acuña Díaz Deysi Analí*

¹Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, Universidad Nacional Autónoma de Chota
deysianaliacunadiaz293@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0008-3039-4019>

²Idrogo Gálvez Milord

²Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, Universidad Nacional Autónoma de Chota
midrogo@unach.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0003-3081-258X>

Resumen

La presente investigación, tuvo como objetivo, determinar estrategias de C.I. para mejorar la rentabilidad de la Clínica ProSalud E.I.R.L. en la ciudad de Chota, para lo cual se desarrolló una investigación bajo un diseño descriptivo, no experimental, con enfoque cuantitativo, la muestra estuvo constituida por 10 colaboradores de la Clínica ProSalud E.I.R.L., los instrumentos de recolección de datos que se aplicó fue el cuestionario, para las variables C.I. y rentabilidad y fichas de registro de datos para la variable rentabilidad, el cuestionario fue previamente validado mediante el juicio de expertos y para establecer la confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach. En la investigación se concluye que la situación actual de C.I. en la Clínica Prosalud E.R.L., es deficiente, con respecto a la rentabilidad la Clínica ProSalud E.I.R.L., se determinó que presenta problemas debido a que según el análisis vertical realizado, se observó que del total del patrimonio y pasivo las obligaciones financieras del ejercicio 2020 representan el 26.95%, mientras que del total del patrimonio y pasivo la utilidad del ejercicio 2020 solo representa el 0.14%; como estrategia para mejorar la rentabilidad de dicha entidad se ha propuesto un manual, denominado Manual de C.I. Basado en Políticas de Dirección del Personal para Mejorar la Rentabilidad de la Clínica ProSalud E.I.R.L., que permitirá orientar las diferentes actividades de la entidad y aumentar su rentabilidad.

Palabras Clave: Control interno, Rentabilidad

Abstract

The objective of this study was to identify knowledge management strategies to improve the profitability of the ProSalud E.I.R.L. Clinic in the city of Chota. To this end, a descriptive, non-experimental study with a quantitative approach was conducted. The sample consisted of 10 employees of the ProSalud E.I.R.L. Clinic. The data collection instruments used were a questionnaire for the variables of organizational intelligence and profitability, and data recording forms for the profitability variable. The questionnaire was previously validated through expert judgment, and Cronbach's alpha was applied to establish reliability. The study concludes that the current state of internal control at Clínica ProSalud E.I.R.L. is deficient. Regarding profitability, it was determined that Clínica ProSalud E.I.R.L. faces issues because, according to the vertical analysis conducted, it was observed that financial obligations for the 2020 fiscal year represent 26.95% of total assets and liabilities, while profit for the 2020 fiscal year represents only 0.14% of total assets and liabilities; as a strategy to improve the entity's profitability, a manual has been proposed, titled Manual of Internal Control Based on Personnel Management Policies to Improve the Profitability of Clínica ProSalud E.I.R.L., which will guide the entity's various activities and increase its profitability.

Keywords: Internal Control, Profitability.

*Correspondencia: deysianaliacunadiaz293@gmail.com

INTRODUCCIÓN

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

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

Así mismo Arroba y Arroba (2018), dan a conocer el C.I. y su influencia en la utilidad de las entidades, siendo una herramienta básica para el crecimiento y la eficiencia de los medios económicos, así como del personal de las entidades, por lo que se debe minimizar los errores o dificultades en los procedimientos internos. Así mismo las normas, reglamentos contables y/o tributarios constituyen la base para un adecuado C.I., todo ello permitirá lograr los objetivos institucionales y por ende incrementar la rentabilidad de las entidades. Con respecto al C.I. en el sector salud, Perú debido a un deficiente C.I. de sus recursos está dentro de los países con mayores gastos en la salud, la inversión privada y pública en relación al PBI no ha incrementado, actualmente fluctúa en un 5.5%, poniendo a la nación debajo de las demás, como Chile con un 7.8%, Bolivia con 6.4%, Colombia llegó hasta 7.2% y Ecuador un 9.2%; al analizar el gasto per cápita en salud del habitante peruano, se reveló que el 61% del gasto es de carácter público y el 39% privado (Sausa, 2018).

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

En la provincia de Chota del departamento de Cajamarca, se encuentra la Clínica ProSalud E.I.R.L., en la mencionada organización se percibe que actualmente existen muchas deficiencias y puntos críticos por resolver, problemas como inestabilidad laboral, cuentas por pagar a proveedores y a terceros, pagos a los trabajadores fuera del calendario estipulado, mala utilización de los recursos monetarios (mezcla de los gastos personales con los gastos de la entidad), falta de políticas de control, los cuales conlleva a que la situación económica y financiera sea inestable. Ante esta situación, se busca proponer estrategias de C.I. a través

de la cual se busca que la entidad pueda obtener los resultados de rentabilidad esperados y de esta manera siga creciendo competitivamente en el sector salud.

MATERIALES Y MÉTODOS

Localización

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

Diseño de investigación

Arias (2012) el enfoque de la presente investigación es Cuantitativo, dado que la recolección de datos se expresará en valores o datos numéricos. Ante ello, Hernandez, Fernández y Baptista (2014) el diseño es no experimental, debido a que no se manipularán deliberadamente las variables, C.I. y rentabilidad, de igual forma es proyectivo, por la propuesta de estrategias de C.I. que se brindará a la organización, presentando un corte transversal, con un periodo de estudio correspondiente al año 2020. El alcance de la presente investigación es descriptivo, porque se describe las variables de un hecho, orientado a establecer su estructura, detallándose cada una de las características que conlleva cada variable.

Población

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

Muestra

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

Muestreo

Considerando lo precisado por Hernández, Fernández y Baptista (2014) la presente investigación cumple con un muestreo probabilístico aleatorio, donde la población será considerada igual a la muestra de estudio, por ser una cantidad pequeña. Mientras que la unidad de análisis está conformada por el acervo documentario con el cual cuenta la Clínica ProSalud E.I.R.L., a los cuales se les analizará para determinar la situación actual de rentabilidad y C.I. en la mencionada institución.

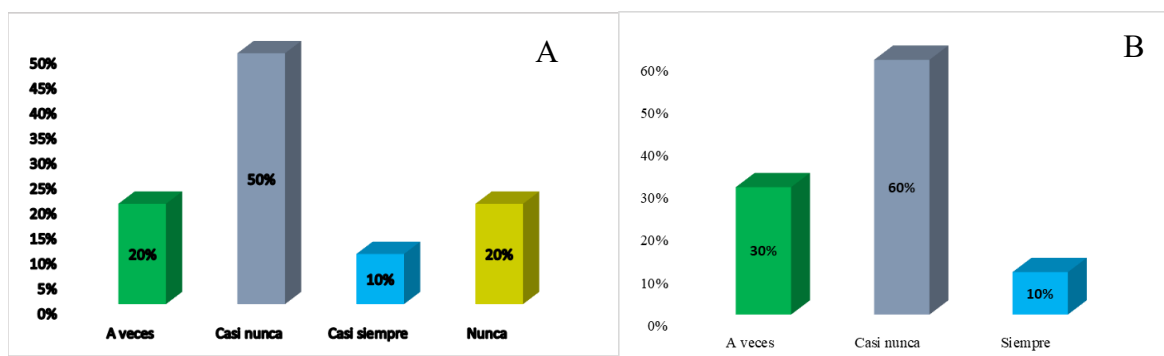
Análisis de datos

El análisis de datos, se realizó en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, el cual facilitará la interpretación de acorde a la realidad situacional de las variables de estudio, a partir del de las tablas y gráficos obtenido del procesamiento de datos.

RESULTADOS

En la figura 1A, se observa que el 50% de los encuestados opinan que casi nunca existen políticas administrativas que guíe el desarrollo de las diferentes actividades, el 20% considera que a veces y nunca existen políticas administrativas y solo el 10% considera que casi siempre existen políticas administrativas en la Clínica ProSalud E.I.R.L. El 60% de los encuestados consideran que casi nunca los manuales de organización, están organizados y corresponde a la estructura organizativa, el 30% considera que a veces los manuales están organizados y corresponde a la estructura organizativa y solo el 10% considera que siempre los manuales de organización están organizados y corresponde a la estructura organizativa (Figura 1B).

El 50% de los encuestados consideran que casi nunca el desempeño de los colaboradores es evaluado periódicamente, el 30% considera que siempre el desempeño de los colaboradores es evaluado periódicamente y el 20% considera que a veces el desempeño de los colaboradores es evaluado periódicamente (Figura 1C). El 50% de los encuestados consideran que casi nunca existe preocupación por parte de la entidad respecto al cuidado de la información y promueve la observancia del código de ética (Figura 1D). Respecto a los objetivos y metas el 10% de los encuestados considera que nunca los objetivos y metas de son difundidos entre los colaboradores (Figura 1E). Mientras que en la figura 1F, se observa que el 40% de los encuestados opina que a veces y casi nunca la alta dirección evalúa de manera permanente o periódica, la completitud de los registros contables para minimizar riesgos.



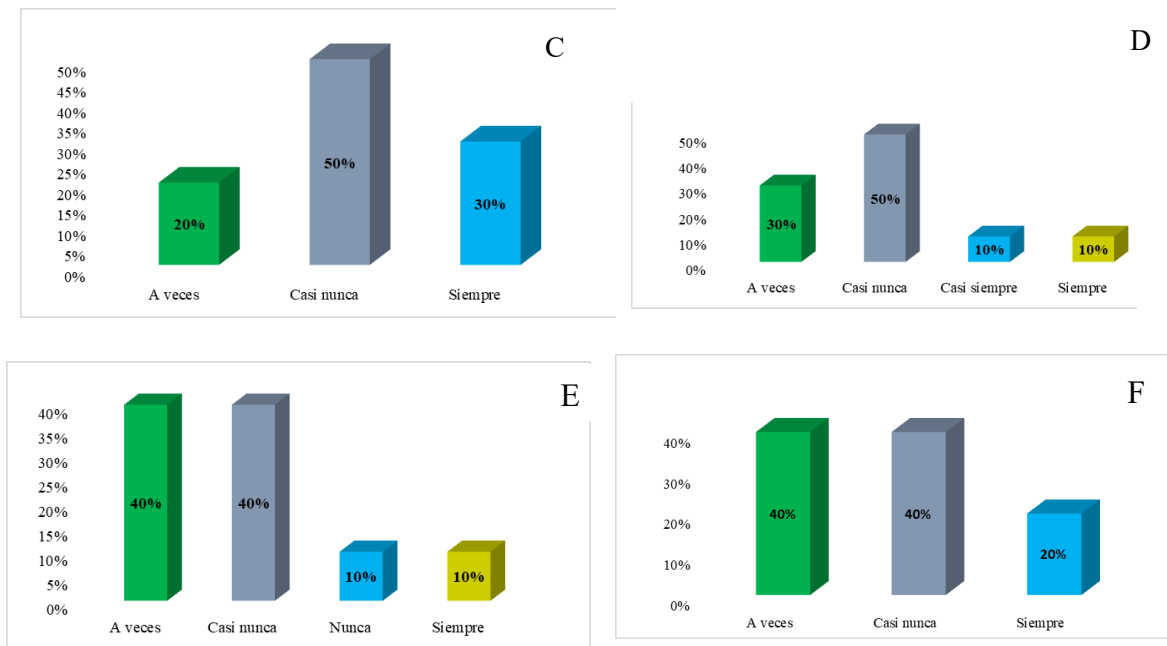


Figura 1. Características de la Clínica ProSalud E.I.R.L; Políticas Administrativas (A); Manuales de organización (B); Desempeño de los colaboradores (C); Cuidado de la información (D); Difusión de objetivos y metas (E); Evaluación de registros contables (F).

Figura 2A, se observa que el 60% de los encuestados consideran que casi nunca el área de contabilidad cuenta con instrumentos (planes, procedimientos, manuales, reglas de negocio, guías, instructivos, etc) para la evaluación de la Clínica, el 30% considera que a veces y el 10% considera que casi siempre el área de contabilidad cuenta con instrumentos para la evaluación de la Clínica ProSalud E.I.R.L (Figura 2B). En la figura 2C, se observa que el 70% de los encuestados consideran que casi nunca los cuentan con procedimientos establecidos para análisis de la información financiera y contable, el 30% considera que a veces la Clínica ProSalud E.I.R.L. cuenta con procedimientos establecidos para análisis de la información financiera y contable. Figura 2D, se observa que el 50% de los encuestados consideran que a veces la alta dirección instaura mecanismos de identificación y monitoreo de riesgos (aumento de competencia, cambios reglamentarios, riesgos políticos, riesgo de recursos humanos, riesgos de liquidez, otros).

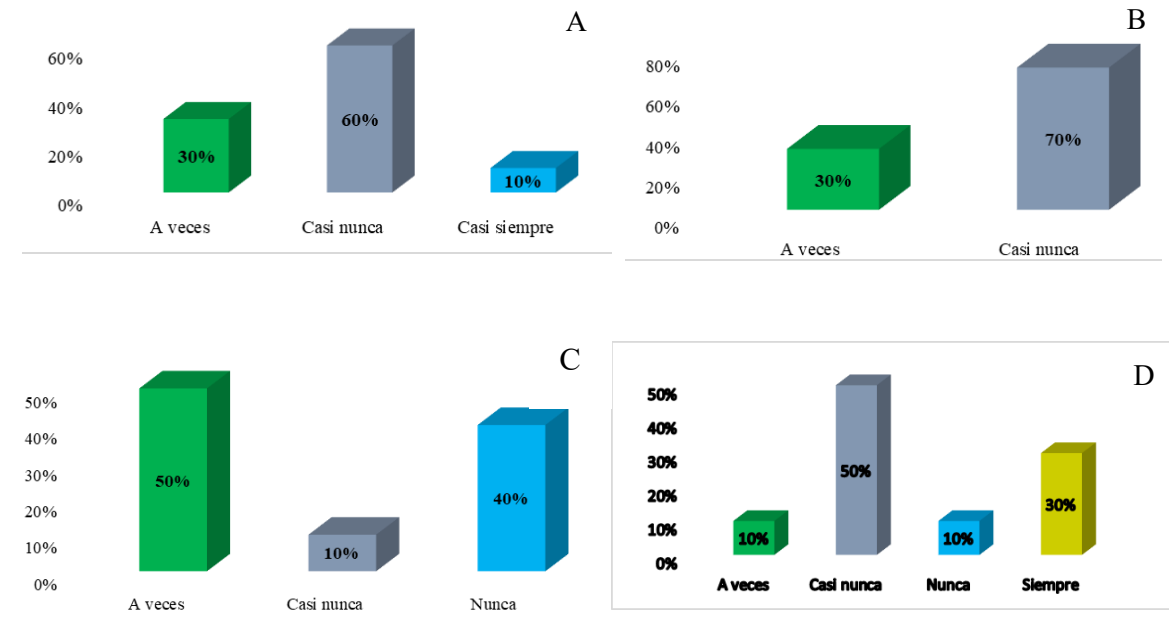


Figura 2. Instrumentos para evaluación (A); Procedimientos para análisis de información (B); Mecanismos de identificación y monitoreo de riesgos (C); Respuesta ante eventualidad de riesgos (D).

En la figura 3, se observa que el 60% de los encuestados consideran que casi nunca la clínica ProSalud E.I.R.L., en el área de contabilidad cuenta con un plan de contingencia, el 20% considera que nunca y el 10% considera que a veces y casi siempre la clínica ProSalud E.I.R.L., en el área de contabilidad cuenta con un plan de contingencia.

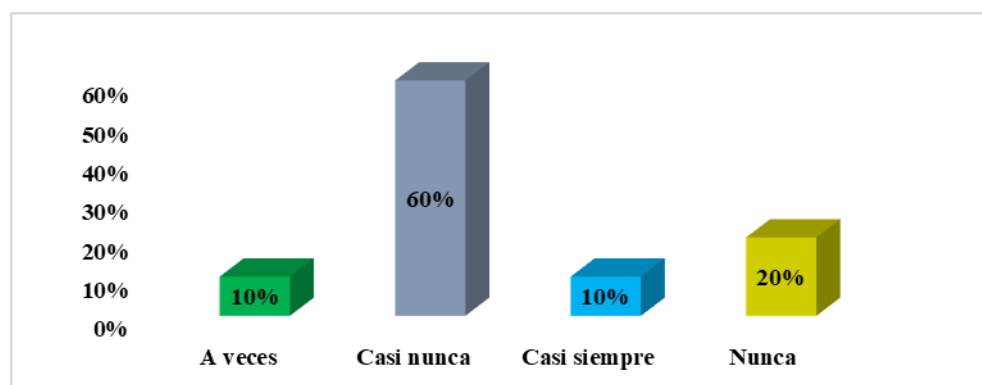


Figura 3. Plan de contingencia del área contable

DISCUSIÓN

El 50% de los encuestados consideran que casi nunca existen políticas administrativas que guíe el desarrollo de las diferentes actividades, así mismo el 20% considera que a veces y nunca existen políticas administrativas que guíe el desarrollo de las diferentes actividades;

referente a los manuales de organización, el 60% considerará, que casi nunca los manuales de organización están organizados y corresponde a la estructura organizativa.

Referente a la evaluación de los colaboradores, el 50% de los encuestados consideran que casi nunca el desempeño de los colaboradores es evaluado periódicamente y el 20% considera que a veces el desempeño de los colaboradores es evaluado periódicamente. Al respecto se puede observar que el mayor porcentaje de encuestados considera que a veces y casi nunca existen políticas administrativas que guíe el desarrollo de las diferentes actividades. Lo cual concuerda con Paiva (2016), quien detectó que existe una mala segregación de funciones y falta de información financiera a tiempo. La dificultad de las empresas es que no tienen parámetros o lineamientos para el desarrollo del proceso de su producción. Por otro lado, la información detectada no está al día y esto retrasa el análisis periódico de la información financiera de la entidad.

Así mismo Barreno (2015), concluye que existe falta de políticas y procedimientos del C.I. de las áreas de compra y de ventas, dificultando el desempeño laboral. Con lo que respecta a la difusión de objetivos y metas, el 40% de los encuestados consideran que a veces y casi nunca los objetivos y metas de la Clínica son difundidos entre los colaboradores.

El 60% de los encuestados consideran que casi nunca el área de contabilidad cuenta con instrumentos para la evaluación de la Clínica ProSalud E.I.R.L. Referente a los mecanismos de identificación y monitoreo de riesgos, tal como se visualiza el 50% de los encuestados consideran que a veces la alta dirección instaura mecanismos de identificación y monitoreo de riesgos. Cambier (2015) en su investigación, las instituciones estudiadas carecen de una gestión de riesgos, requiriendo una gestión eficiente basada en planes de ingresos y de ejecución de efectivo. Guzman y Vera (2015) quienes concluyen que no existen técnicas adecuadas en la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario.

Concerniente a la capacidad de dar respuesta inmediata ante las eventualidades, el 50% de los encuestados consideran que casi nunca la alta dirección cuenta con la capacidad de dar respuesta inmediata ante la eventualidad de algún riesgo. Quispe (2017), concuerda con los resultados al mencionar que las empresas aduaneras no establecen un control de sistema interno para poner en salvaguardia sus activos, y al no tener los datos conforme, no resuelven sus indicadores de riesgo a tiempo. Así mismo Ortega (2018), concluyó que la empresa no aplica herramientas de C.I. para la mejora de la rentabilidad, por lo que no permite verificar los puntos críticos o lineamientos.

Pilaloa y Orrala (2016), detallan que al no existir una buena comunicación para realizar los procesos establecidos en la compañía existirá deficiencias en las políticas y objetivos de la empresa. Para el presente caso se constata que existen puntos críticos por resolver referente a la información y comunicación en la Clínica ProSalud E.I.R.L.

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

Cerquen (2018) menciona que la entidad no ha obtenido los niveles de rentabilidad esperados, debido al poco control en los departamentos de recursos humanos y abastecimiento, poniendo en riesgo su rentabilidad. Así mismo, se ha evidenciado que el área de compras no cuenta con monitoreos constantes y existe desbalance en las cuentas ya que son manipuladas sus montos. Así mismo concuerda con Placencia (2016), quién en su estudio concluyó que al efectuar la evaluación de C.I. se encontró que existe innumerables faltas respecto a procedimientos, funciones, regulaciones y otros. De igual forma Azula y Guevara (2017), concluyen que luego del análisis de rentabilidad en la empresa Transportes Acuario SAC, se observa en las ratios en los dos periodos 2016 y 2017; en rentabilidad económica ha aumentado de 0.1% para el año 2017; la rentabilidad financiera se ha incrementado de 4.9% por cada sol invertido para el periodo 2017; en inversión se ha incrementado en 1.09% por cada sol invertido para el año 2017. Teniendo resultados no adecuados en el margen de utilidad de 1.1% de incremento, en un margen neto de ganancia para el año 2017. Precizando que C.I. afecta directamente a la rentabilidad.

CONCLUSIONES

La situación actual de control interno en la Clínica Prosalud E.I.R.L., es deficiente, puesto que, en el ambiente de control, el mayor porcentaje de encuestados, considera que casi nunca existen políticas administrativas y que casi nunca desempeño de los colaboradores es evaluado periódicamente.

Respecto a las actividades de control, consideran que casi nunca la alta dirección cuenta con la capacidad de dar respuesta inmediata ante la eventualidad de algún riesgo, presenta problemas de rentabilidad, ya que, en el año 2020, el beneficio neto representa solo el 0.22%.

Finalmente, como estrategia para mejorar la rentabilidad de dicha entidad se ha propuesto un manual, denominado “Manual de C.I. Basado en Políticas de Dirección del Personal para Mejorar la Rentabilidad de la Clínica ProSalud E.I.R.L”, que permitirá orientar las diferentes actividades de la entidad y aumentar su rentabilidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Paiva, F. (12 de 05 de 2016). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A.*
- Arroba, M. y. (04 de 2018). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas*. Obtenido de III Congreso Internacional online Desafíos de las Empresas del Siglo XXI
- Sausa, M. (17 de Febrero de 2018). *Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos*. Obtenido de Perú21: <https://peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225-noticia/?ref=p21r>
- VOCES. (26 de Noviembre de 2019). Obtenido de Realizan inspección sanitaria a establecimientos de salud privados: <https://www.diariovoce.com.pe/146177/realizan-inspeccion-sanitaria-establecimientos-salud-privados>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. Caracas: Episteme.
- Hernandez , R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Paiva, F. (12 de 05 de 2016). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A.*
- Barreno, V. (2015). *El control interno contable y su incidencia en la rentabilidad en el comercial La Granja*. (Tesis de Pregrado) Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Cambier, E. (2015). *Evaluación del cumplimiento del control interno de un departamento de registro de una entidad de estudios superiores basado en técnicas de auditoría interna*. (Tesis Doctoral) Sevilla, España: Universidad de Sevilla.
- Guzman, K. y Vera, M. (2015). *El control interno como parte de la Gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario " El Pedregal" de Guayaquil*. (Tesis de Pregrado). Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.

- Quispe, A. (2017). *El control interno y su efecto en la rentabilidad de las actividades de exportación en las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, 2015*. (Tesis de Pregrado) Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Ortega, J. (2018). *El control interno y la rentabilidad en la empresa Distribuidora de Alimentos Sur- Lurin 2018*. Lima: Universidad Peruana de las Américas.
- Pilalao, L. y Orrala B. (09 de 2016). *Control interno al área de ventas para mejorar la rentabilidad en Borleti SA*. (Tesis de Pregrado) Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Choquehuanca, M. (2016). *Diseño de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa Transportes Lucs EIRL en la ciudad de Jaén-2015*. (Tesis de Pregrado) Jaén: Universidad Señor de Sipán.
- Cerquen, F. (2018). *Sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa constructora Nivada Contratistas Generales E.I.R.L., Bagua Grande 2017*. (Tesis de Pregrado) Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Placencia, J. (2016). *Sistema de Control Interno y su Efecto en la Rentabilidad de la Empresa Importadora y Exportadora JJ KS.A.C.del Distrito de Huanchaco, 2016*. (Tesis de Pregrado) Huanchaco.