

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

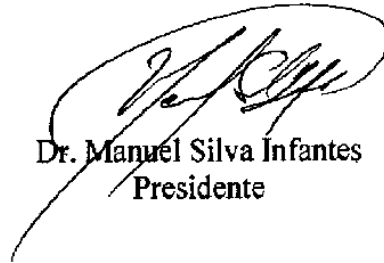
**Control interno y la gestión administrativa de las clínicas
privadas en la provincia de Huancayo 2021**

Para optar	: El Grado Académico de Maestro en Contabilidad y Finanzas Mención en: Auditoría y Control de Gestión
Autor	: Munive Lozano, Hilda
Asesor	: Mtro. Matos Gilvonio Nancy Mercedes
Línea de investigación Institucional	: Ciencias empresariales y gestión de los recursos
Fecha de inicio y culminación	: 16.08.2021 – 21.10.2022


Huancayo – Perú

Abril – 2024

Miembros del Jurado de Sustentación de la Tesis



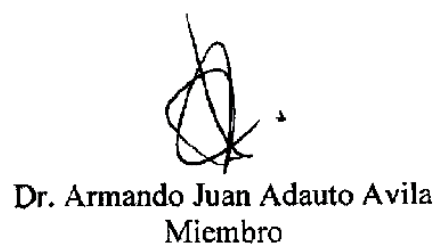
Dr. Manuel Silva Infantes
Presidente



Mtra. Diana Pariona Amaya
Miembro



Dr. Cevero Rómulo Rojas León
Miembro



Dr. Armando Juan Aduato Avila
Miembro



Dr. Jaime Humberto Ortiz Fernández
Secretario Académico

Asesor

Mtro. NANCY MERCEDES MATOS GILVONIO

Dedicatoria

A mis padres Pedro Munive y Cristina Lozano, quienes siempre me motivan y me brindan el apoyo constante para el cumplimiento de mis objetivos y metas profesionales. Ellos son los que me dieron su apoyo incondicional en el desarrollo de la presente realización.

HILDA

Agradecimiento

Agradezco a mi asesora Mtro. Nancy Mercedes Matos Gilvonio por su dedicación y tiempo que hizo posible el desarrollo de la presente investigación.

Agradezco también a los administrativos y personal de salud colaboradores en la aplicación del instrumento de investigación realizado en las clínicas de la clínica Cayetano Heredia, la clínica de la solidaridad, la clínica del Valle, la clínica internacional, la clínica Ortega, la clínica Rebagliati, la clínica Salazar, la clínica San Pablo, y la clínica Zárate. Su apoyo incondicional fue vital para la investigación.

Agradezco también a los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Los Andes por sus conocimientos, actitudes y prácticas necesarias para desarrollar competencias de investigación.

Hilda Munive Lozano

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0068- POSGRADO - 2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, titulada:

CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS CLÍNICAS PRIVADAS EN LA PROVINCIA DE HUANCAYO 2021

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. MUNIVE LOZANO HILDA**

Asesor(a) : **Mtro. MATOS GILVONIO NANCY MERCEDES**

Fue analizado con fecha **02/04/2024**; con **180 págs.**; con el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye Citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **20 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 02 de abril del 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI

JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Contenido

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Contenido	vi
Contenido de tablas	xi
Contenido de figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
Introducción	xvi
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	20
1.1. Descripción de la realidad problemática	20
1.2. Delimitación del problema	24
1.2.1. Delimitación espacial	24
1.2.1. Delimitación temporal.....	24
1.2.1. Delimitación conceptual.....	24
1.3. Formulación del problema.....	25
1.3.1. Problema General.....	25
1.3.2. Problemas Específicos	25
1.4. Justificación.....	26
1.4.1. Justificación social	26
1.4.2. Justificación teórica.....	27
1.4.3. Justificación metodológica.....	27
1.5. Objetivos.....	28
1.5.1. Objetivo General	28

1.5.2. Objetivos Específicos.....	28
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	29
2.1. Antecedentes.....	29
2.1.1. Antecedentes nacionales	29
2.1.2. Antecedentes internacionales	37
2.2. Bases Teóricas o Científicas	41
2.2.1. Variable: Control Interno	41
2.2.2. Variable Gestión Administrativa.....	55
2.3. Marco conceptual.....	69
CAPÍTULO III HIPÓTESIS	73
3.1. Hipótesis General.....	73
3.2. Hipótesis Específicas	73
3.3. Variables.....	73
3.3.1. Variable (X) = Control Interno	73
3.3.2. Variable (Y) = Gestión Administrativa.....	74
3.3.3. Operacionalización de las variables (X) = Control Interno e (Y) = Gestión Administrativa	75
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	77
4.1. Método de Investigación.....	77
4.2. Tipo de Investigación.....	77
4.3. Nivel de Investigación.....	78
4.4. Diseño de la Investigación.....	79
4.5. Población y muestra	80
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	83

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	84
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	87
CAPÍTULO V RESULTADOS	89
5.1. Descripción de resultados.....	89
5.1.1. Descripción de resultados de la variable (X): Control Interno	89
5.1.2. Descripción de resultados de la variable (Y): Gestión Administrativa.....	94
5.1.3. Descripción de la relación del control interno con la gestión administrativa.....	98
5.2. Contrastación de hipótesis.....	110
5.2.1. Contrastación de la hipótesis general: relación del control interno con la gestión administrativa	113
5.2.2. Contrastación de las hipótesis específicas.....	115
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	127
1. La relación del control interno con la gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo	127
2. La relación del ambiente de control con la gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo	128
3. La relación de la evaluación de riesgos con la gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.....	130
4. La relación de las actividades de control con la gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.....	132
5. La relación de la información y comunicación con la gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo	133
6. La relación de la supervisión - monitoreo con la gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.....	135
CONCLUSIONES	138

RECOMENDACIONES	141
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	143
ANEXOS	154
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	155
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables	156
Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento	157
Anexo 4. Instrumento de investigación.....	158
Anexo 5. Confiabilidad y validez del instrumento	160
Anexo 6. La data de procesamiento de datos	162
Anexo 7. Consentimiento informado.....	165
Anexo 8. Fotos de la aplicación del instrumento	177

Contenido de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables de investigación.....	76
Tabla 2 Población de estudio de la investigación	81
Tabla 3 Cantidad de especialidades de las clínicas representativas en Huancayo	81
Tabla 4 Muestra de la investigación.....	82
Tabla 5 Comparación de la población y muestra	83
Tabla 6 Resultados del Ambiente de Control	89
Tabla 7 Resultados de la Evaluación de Riesgos	90
Tabla 8 Resultados de las Actividades de Control.....	91
Tabla 9 Resultados de la Información y Comunicación	92
Tabla 10 Resultados de la Supervisión o Monitoreo	93
Tabla 11 Resultados de la Planeación	94
Tabla 12 Resultados de la Organización.....	95
Tabla 13 Resultados de la Dirección.....	96
Tabla 14 Resultados del Control	97
Tabla 15 Relación Ambiente de Control-Planeación.....	98
Tabla 16 Relación Ambiente de Control-Organización.....	99
Tabla 17 Relación Ambiente de Control-Dirección.....	99
Tabla 18 Relación Ambiente de Control-Control	100
Tabla 19 Relación Evaluación de Riesgos-Planeación	101
Tabla 20 Relación Evaluación de Riesgos-Organización	101
Tabla 21 Relación Evaluación de Riesgos-Dirección.....	102
Tabla 22 Relación Evaluación de Riesgos-Control	103
Tabla 23 Relación Actividades de Control-Planeación	103

Tabla 24 Relación Actividades de Control-Organización	104
Tabla 25 Relación Actividades de Control-Dirección	104
Tabla 26 Relación Actividades de Control-Control.....	105
Tabla 27 Relación Información y Comunicación-Planeación	106
Tabla 28 Relación Información y Comunicación-Organización	106
Tabla 29 Relación Información y Comunicación-Dirección	107
Tabla 30 Relación Información y Comunicación-Control.....	107
Tabla 31 Relación Supervisión o Monitoreo-Planeación.....	108
Tabla 32 Relación Supervisión o Monitoreo-Organización.....	109
Tabla 33 Relación Supervisión o Monitoreo-Dirección	109
Tabla 34 Relación Supervisión o Monitoreo-Control.....	110
Tabla 35 Pruebas de normalidad	111
Tabla 36 Rho de Spearman de Control Interno X Gestión Administrativa	114
Tabla 37 Rho de Spearman de Ambiente de Control X Gestión Administrativa	116
Tabla 38 Rho de Spearman de Evaluación de Riesgos X Gestión Administrativa	119
Tabla 39 Rho de Spearman de Actividades de Control X Gestión Administrativa	121
Tabla 40 Rho de Spearman de Información y Comunicación X Gestión Administrativa.....	123
Tabla 41 Rho de Spearman de Supervisión o Monitoreo X Gestión Administrativa	125

Contenido de figuras

Figura 1 Ambiente de Control	90
Figura 2 Evaluación de Riesgos	91
Figura 3 Actividades de Control	92
Figura 4 Información y Comunicación	93
Figura 5 Supervisión o Monitoreo	94
Figura 6 Planeación.....	95
Figura 7 Organización.....	96
Figura 8 Dirección.....	97
Figura 9 Control	98
Figura 10. Fotografía de la Clínica Ortega y la Clínica San Pablo	177
Figura 11. Fotografía de la Clínica Cayetano Heredia.....	177
Figura 12. Fotografía de la Clínica Zalazar y zarate	178
Figura 13. Aplicación de la encuesta a personal enfermero de la Clínica San Pablo	178
Figura 13. Aplicación de la encuesta a personal de la Clínica Salazar	179
Figura 13. Aplicación de la encuesta a personal médico de la Clínica Salazar ..	179
Figura 13. Coordinación para la aplicación de la encuesta a personal médico de la Clínica Ortega	180
Figura 13. Aplicación de la encuesta a personal administrativo de la Clínica Zarate.....	180

Resumen

La investigación **Control Interno y la Gestión Administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo 2021** tuvo como **problema general** ¿Qué relación tiene la práctica del control interno con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo 2021? y su **objetivo** fue determinar la relación que tiene la práctica del control interno con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo. Se aplicó una **metodología** científica y se caracterizó a la investigación como aplicada de nivel relacional, con diseño no experimental, corte transversal y correlacional; el **instrumento** fue el cuestionario de encuesta en una **muestra** de 220 colaboradores de las 9 clínicas representativas de la provincia de Huancayo, las cuales fueron: la clínica Cayetano Heredia, la clínica de la solidaridad, la clínica del Valle, la clínica internacional, la clínica Ortega, la clínica Rebagliati, la clínica Salazar, la clínica San Pablo, y la clínica Zárata. Se **concluye** que la práctica del control interno tiene una relación directamente proporcional con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo. Pues de la evidencia se infiere que el p-valor es $0000 < 0.01$ con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, a partir de ello se tiene evidencia para afirmar que existe relación entre la variable control interno y la gestión administrativa, así mismo, presenta un coeficiente de correlación 0.835; por tanto, presenta una correlación positiva muy fuerte, eso quiere decir que, si el control interno presenta mejoras, la gestión administrativa también mejorará en el mismo sentido y magnitud.

Palabras Clave: Control Interno, Gestión Administrativa, Clínicas, control, riesgos, monitoreo.

Abstract

The research Internal Control and Administrative Management of Private Clinics in the province of Huancayo 2021 had as a general problem: What relationship does the practice of internal control have with good administrative management of Private Clinics in the province of Huancayo 2021? and its objective was to determine the relationship that the practice of internal control has with the good administrative management of Private Clinics in the province of Huancayo. A scientific methodology was applied and the research was characterized as applied at the relational level, with a non-experimental, cross-sectional and correlational design; The instrument was the survey questionnaire in a sample of 220 collaborators from the 9 representative clinics of the Huancayo province, which were: the Cayetano Heredia clinic, the Solidarity clinic, the Valle clinic, the international clinic, the Ortega, the Rebagliati clinic, the Salazar clinic, the San Pablo clinic, and the Zárata clinic. It is concluded that the practice of internal control has a directly proportional relationship with the good administrative management of Private Clinics in the province of Huancayo. Well, from the evidence it is inferred that the p-value is $0000 < 0.01$, with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, from this there is evidence to affirm that there is a relationship between the internal control variable and management administrative, likewise, presents a correlation coefficient of 0.835; therefore, it presents a positive correlation very strong, which means that if internal control presents improvements, administrative management will also improve in the same direction and magnitude.

Key Words: Internal Control, Administrative Management, Clinics, control, risks, monitoring.

Introducción

El control interno dentro de las organizaciones tiene la finalidad de verificar la confiabilidad de los datos, la exactitud en el tema contable, así como también la de proteger los activos de las organizaciones, dicho control interno estimula el cumplimiento de las órdenes de parte de la gerencia o la administración de una empresa. Estas directrices son dadas por los propietarios y accionistas para controlar en cierta manera a sus empleados u colaboradores. Debido a ello el control interno es una herramienta en la cual la gerencia y la junta directiva toman la decisión de brindar la seguridad sobre el cumplimiento de los objetivos operativos. En este contexto la gestión administrativa depende del alcance al que se proyecta la organización, es decir, se toma en cuenta la cantidad de empleados y el ámbito en el que se desarrolla, puede ser local, regional o mundial. Por eso, la gestión administrativa son un conjunto de actividades las cuales están enfocadas en el alcance y logro de metas de una organización. Entonces, investigar estos temas relacionados es importante para demostrar el impacto que tiene en las clínicas privadas; esto es determinar la relación del Control Interno en la gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo. Por esta razón, en la presente, se propuso investigar la relación de esas variables con el siguiente título: Control Interno y la Gestión Administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo 2021.

El problema general fue ¿Qué relación tiene la práctica del control interno con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo 2021? Los Problemas Específicos fueron: 1. ¿Está relacionado el

ambiente del control con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo 2021? 2. ¿Está relacionado la evaluación de riesgos con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo 2021? 3. ¿Está relacionado las actividades de control con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo 2021? 4. ¿Está relacionado la información y comunicación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo 2021? y 5. ¿Está relacionado la supervisión - monitoreo con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo 2021?

El objetivo general fue determinar la relación que tiene la práctica del control interno con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo. Los Objetivos Específicos fueron: 1. Establecer la relación que tiene el ambiente de control con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo. 2. Establecer la relación que tiene la evaluación de riesgos con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo. 3. Establecer la relación que tiene las actividades de control con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo. 4. Establecer la relación que tiene la información y comunicación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo. 5. Establecer la relación que tiene la supervisión - monitoreo con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.

La hipótesis general de la investigación fue: La práctica del control interno tiene una relación directamente proporcional con la buena gestión administrativa de

las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo. Las Hipótesis Específicas fueron: 1. El ambiente del control tiene relación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo. 2. La evaluación de riesgos tiene relación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo. 3. Las actividades de control tiene relación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo. 4. La información y comunicación tiene relación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo. 5. La supervisión - monitoreo tiene relación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.

El Método General de la investigación fue el Método Científico: Problema - hipótesis - prueba – conclusiones. La investigación fue tipificada como aplicada, del nivel relacional. El diseño de la presente investigación fue establecido como No experimental, transversal y descriptivo correlacional.

La población del estudio fue de 515 colaboradores de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo y la muestra fue de 220 de ellos. La técnica de recolección de datos fue la encuesta. El instrumento de recolección de datos fue el Cuestionario. La recolección de datos se realizó en la ciudad de Huancayo.

En lo que respecta a la prueba de hipótesis se aplicó el coeficiente de rho de spearman, los cuales nos dieron el resultado de la fuerza de la relación o asociación de las variables control interno y gestión administrativa.

La estructura del presente informe es de cinco capítulos, complementados por discusión de resultado, conclusiones, recomendaciones, referencia bibliográfica y correspondiente anexo. En el capítulo I se hace una descripción sobre la realidad problemática, así como la delimitación del problema su formulación; la justificación y los objetivos planteados en la presente investigación. En el capítulo II referido al marco teórico contiene los antecedentes nacionales e internacionales, así como también las bases teóricas y científicas en la que se incluye las variables y dimensiones de dicha investigación terminándose con el marco conceptual en este apartado. En el capítulo III se detalla la hipótesis y las variables de investigación Así mismo se da a conocer la operacionalización de las variables. En el capítulo IV que abarca el tema de la metodología describe el método de investigación tipo de investigación y nivel así como el diseño de investigación usada en la presente, se detalla también aspectos como la población y la muestra la técnica y también los instrumentos de recolección de datos así como para su análisis y técnicas de procesamiento en la parte final se detalla aspectos éticos que incluye dicha investigación. En el capítulo V se hace una descripción de los resultados, así como la contrastación de las hipótesis planteadas en dicha investigación.

Finalmente, la tesis está sujeto, por supuesto, a revisión y mejora continua en función de las sugerencias de los revisores y jurado calificador correspondientes.

LA AUTORA

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el Perú, especialmente en la región Junín, en el mercado de los servicios de la salud que brindan las clínicas privadas no es competitivo (Torres, 25 de junio, 2020). No existe políticas respecto al equipamiento médico y su modernización, también no existe un cambio en la actitud por parte de los administradores hacia el paciente, a esto se suma que la parte de la infraestructura y arquitectura moderna está en una fase inicial o de implementación (Chávez, 2020). Todo ello hace que el paciente no tenga una estancia cómoda en estas instituciones privadas (González, 2017).

Hoy en día la clínica es considerada, como una organización multidisciplinaria la cual debería estar orientada hacia los pacientes, con acciones preventivas y promocionales en las áreas en el que se desarrolle, se resalta también que está debe enfocarse en el tema de la investigación en sus diferentes disciplinas, la cual debe estar dirigida por la alta dirección (Espinoza-Portilla, 2020).

Los usuarios de las clínicas privadas, generalmente, son compañías de seguros, entidades prestadoras de salud y auto seguros (Ancasi, 2018). En el mercado de Huancayo existen 9 clínicas privadas que cuentan con más de 8 especialidades y esta incluye a la Clínica Cayetano Heredia, Clínica de la Solidaridad, Clínica del Valle, Clínica Internacional De Especialidades Médicas

S.A.C, Clínica Ortega, Clínica Rebagliati, Clínica Salazar, Clínica San Pablo y la Clínica Zárate.

Frente a lo expuesto anteriormente, el Ministerio de Salud tiene un sistema de supervisión a nivel nacional, en dónde se monitorea y evalúa el desempeño de los programas de salud, esta se lleva a cabo en concordancia con la reglamentación del establecimiento de salud y de los Servicios Médicos de apoyo (Bravo, 2019). Esto enmarcado dentro del Decreto Supremo Nro. 013-2006-SA cuya ley general es la Nro. 26842. En lo referido a las clínicas privadas están supervisadas por la Dirección General de Salud, quiénes realizan inspecciones en el tema de sus instalaciones de servicio y equipos de establecimiento, asimismo también se solicita las normas manuales reglamentos y la memoria descriptiva de la institución o local donde funcione la clínica (Alosilla-Velazco, 2012). Es preciso señalar que las normas dictadas por el Ministerio de salud deberán de cumplirse en la documentación presentada a los auditores médicos, así como el certificado de acreditación y en su defecto también las historias clínicas que deberán cumplir un mínimo de requisitos especificadas (Arroyo, 2015).

En las clínicas se observan problemas de tipo comportamental e individualista que se antepone ante las necesidades de una buena atención hacia los pacientes que solicitan una atención oportuna y adecuada (Espinoza-Portilla, 2020). Una observación detallada del personal médico dentro de estas clínicas son el problema con sus funciones, pues se prioriza las órdenes del jefe superior y no las funciones para la cual han sido contratados (Lazo-González, 2018). Por otra parte, existe también una presión de parte de los mandos medios como es el caso del

personal de soporte administrativo (Chávez, 2020). Todos estos factores influyen de manera significativa y dan como resultado la imagen puesta de las clínicas en la provincia de Huancayo.

La comunicación dentro de las clínicas también tiene falencias, tiene software de control inadecuado e insuficientes, esto no permite una buena comunicación con los seguros y las empresas prestadoras de servicios (Arroyo, 2015). Esto contribuye a que no hay da una oportuna atención a los asegurados y pacientes que llegan de manera ambulatoria o de emergencia. Además de ello, los expedientes clínicos de los pacientes deben detallarse de manera rápida y automática, en la actualidad no ocurre esto, los documentos siguen teniendo aún trabas en su proceso que perjudican fundamentalmente a los usuarios (Torres, 25 de junio, 2020).

En la provincia de Huancayo, como en otras circunscripciones del Perú, las clínicas tienen deficiencias respecto al liderazgo, presentan también problemas de carácter administrativo y financiero (Abregú, 2011). Esto debido a que no cuenta con una buena organización en la que se dé respaldo a cada uno de sus procesos y personal, donde se evite el autoritarismo en la mayoría de sus procesos (Lazo-Gonzalez, 2018). La estructura misma y el diseño de la organización no permite difundir una política en cuanto a objetivos en el tema de calidad y sus metas, las cuales deben ser orientadas por los miembros de la alta dirección (Ramírez, 2021).

A lo anterior debe agregarse que las clínicas privadas no cuentan con planeamientos estratégicos, análisis financieros o económicos en donde se pueda

medir el beneficio, costo y el retorno de capital, para su posterior recuperación de la inversión (Alosilla-Velazco, 2012). Razón por el que nuestro interés es la aplicación o no del control interno en las clínicas privadas de la provincia de Huancayo y relacionarla con la gestión administrativa y conocer si con ello si optimiza o no la gestión de la entidad.

La realidad es que no se observa ningún área que responda a las funciones de un Órgano de Control Interno institucional dentro de las clínicas privadas, debido a ello no existe una buena gestión en la organización que cumplan los objetivos trazados como entidad o empresa de servicios de salud. Bajo estas premisas, en consecuencia, el presente trabajo de investigación se enfocó en el control interno y la gestión administrativa de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo. La variable del control interno se analizará en sus cinco dimensiones las cuales son el ambiente de control, las actividades de control, la comunicación, la evaluación de riesgos, la información, el monitoreo y la supervisión todas ellas realizadas en las clínicas de la provincia de Huancayo. Con respecto a la variable gestión administrativa se abarcará en sus dimensiones de planeación organización así como la dirección y el control de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo. Teniendo en cuenta las variables se propuso la investigación titulada “Control Interno y Gestión Administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo 2021”.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

Espacialmente, el trabajo de investigación se llevó a cabo a nivel de las Clínicas Privadas de la provincia de Huancayo como la Clínica Cayetano Heredia, Clínica de la Solidaridad, Clínica del Valle, Clínica Internacional De Especialidades Médicas S.A.C, Clínica Ortega, Clínica Rebagliati, Clínica Salazar, Clínica San Pablo y la Clínica Zárate.

1.2.1. Delimitación temporal

Con respecto a la delimitación temporal, la investigación se apoyó en los reportes, datos e información correspondiente al año 2021 referidos a las clínicas privadas de la provincia de Huancayo.

1.2.1. Delimitación conceptual

Respecto a la delimitación conceptual la variable de control interno se desarrolló en el ámbito del ambiente de control, la evaluación de riesgos existente, las actividades de control a desarrollarse, la comunicación organizacional, el manejo de la información y el monitoreo-supervisión existente todas ellas en el marco de las clínicas de la provincia de Huancayo. Con respecto a la gestión administrativa esta se estudiará en las dimensiones de organización planeación control y dirección que existe en las clínicas privadas de la provincia de Huancayo.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Qué relación tiene la práctica del control interno con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo 2021?

1.3.2. Problemas Específicos

1. ¿Está relacionado el ambiente del control con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo 2021?
2. ¿Está relacionado la evaluación de riesgos con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo 2021?
3. ¿Está relacionado las actividades de control con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo 2021?
4. ¿Está relacionado la información y comunicación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo 2021?
5. ¿Está relacionado la supervisión - monitoreo con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo 2021?

1.4. Justificación

El propósito de esta investigación fue dar solución a la realidad problemática existente en la provincia de Huancayo con respecto a las clínicas privadas en el tema del control interno y de la gestión administrativa. Frente a esto la justificación es de carácter social, teórica y metodológico.

1.4.1. Justificación social

La justificación social principal es que el directo beneficiario de la investigación son los usuarios de las clínicas privadas y en segundo término también se benefician las mismas clínicas pues se apertura la posibilidad de una mejora en su gestión. Esto en consonancia con el cumplimiento normativo peruano que es la Constitución Política del Perú que en su artículo 9º dice que el Estado es el que da la directriz política nacional en tema de la salud y el Poder Ejecutivo supervisa dicha aplicación y las normas existentes en materia de salud. De estas no se excluyen las clínicas particulares de la provincia de Huancayo.

El propósito de esta investigación es la evaluación del sistema de control interno de las clínicas privadas en la provincia de Huancayo para mejorar gestión administrativa, especialmente, los programas en términos de capacitaciones hacia el personal directo para las clínicas con el fin de fortalecer el perfil de puesto de trabajo, así como mejorar las deficiencias que se encuentren dentro del sistema de control interno. Aún más, según la Ley General de Sociedades en el Artículo 190º párrafo 2, dice que el gerente de una clínica es el responsable de la organización de

una estructura de control interno, la cual protege los activos contra el uso no autorizado.

1.4.2. Justificación teórica

Una razón importante para realizar esta investigación fue demostrar el impacto teórico de la auditoría de la gestión administrativa y control en las clínicas privadas. Existen muchas teorías sobre la auditoría de gestión y control interno, esto es una ventaja respecto a su análisis y estudio ya que de las diversas teorías existentes se optó por las dimensiones aplicadas a la provincia de Huancayo; que nos ha permitido determinar la relación del Control Interno en la gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.

1.4.3. Justificación metodológica

La justificación metodológica tiene como argumento que la presente investigación se inicia en un primer momento como la validación de los instrumentos de aplicación referidas a las variables de este trabajo, dicha validación de las variables y las dimensiones, como sus indicadores, fue realizada según los estadígrafos pertinentes. A veces, en este proceso hay riesgos debido a factores humanos, la cual está sujeto a debilidades en el diseño, errores en el juicio, mala comprensión. Por ello, los procesos de la presente investigación servirán de guía metodológica para las posteriores investigaciones, es decir, pueden seguir implementándose en el contexto de las clínicas privadas en la provincia de Huancayo o incluso otras circunscripciones o regiones del Perú.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación que tiene la práctica del control interno con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.

1.5.2. Objetivos Específicos

1. Establecer la relación que tiene el ambiente de control con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.
2. Establecer la relación que tiene la evaluación de riesgos con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.
3. Establecer la relación que tiene las actividades de control con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.
4. Establecer la relación que tiene la información y comunicación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.
5. Establecer la relación que tiene la supervisión - monitoreo con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes nacionales

García (2020) en Piura, desarrollo un estudio titulado “Control interno y gestión administrativa en el establecimiento de Salud I-4 Castilla, Piura, 2020”, El autor destaca la existencia de una relación significativa entre la variable de gestión administrativa y control interno del centro de salud I-4, en ella detalla la importancia de la implementación de un sistema de control la cual tiene que evaluar prevenir corregir y guiar a una correcta gestión administrativa dentro del establecimiento de salud De esta manera, se disminuirá los impactos negativos originados por errores o decisiones incorrectas que atentan directamente contra la salud de los pacientes. Para ello mediante un enfoque cuantitativo, y empleando una investigación de tipo básico con nivel descriptivo y diseño transaccional no experimental, empleando el instrumento de la encuesta a 18 trabajadores administrativos de dicho centro de salud, cuyo procesamiento de datos fue mediante el programa estadístico SPSS.

Haro (2019) en Cuzco, presentó su tesis “Dirección administrativa y la satisfacción de los clientes en las clínicas de la ciudad del Cusco”. El nivel de investigación es descriptivo-correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. Se aplicó un cuestionario y la observación directa a una muestra de 400 clientes (muestra probabilística aleatoria simple) para medir su nivel de satisfacción

y a 60 funcionarios administrativos (muestra no probabilística) para medir la calidad de la dirección administración. Los resultados muestran que existe una relación de nivel alto entre las dos variables, a sí mismo el nivel de satisfacción de los clientes mostraron positivo en un 50%, regular 20% y negativo 30%.

Vilca (2018) en Juliaca, culminó su investigación “Influencia del control interno en la gestión de las clínicas privadas de los distritos de Puno y Juliaca año 2016” Señala que el ambiente de control así como la evaluación de riesgo la comunicación la información y las actividades de control y la supervisión y monitoreo, todas estas influyen significativamente de manera positiva en los trabajadores y administrativos, por lo que se concluye, que el control interno tiene una influencia significativa y linealmente positiva en la gestión de las clínicas según la contrastación de la hipótesis general $F=368.196$. La investigación es básica, nivel explicativo, diseño no experimental. se aplicó un cuestionario a una muestra de 177 trabajadores y administrativos seleccionados de manera aleatoria simple y el análisis documentario para profundizar la información.

En Chiclayo, Boulanger (2021) estudió el “Sistema de control interno para mejorar la rentabilidad en la clínica neurología Los Parques S.A.C., Chiclayo 2020”. La investigación es de nivel descriptivo-proposicional, diseño no experimental y de corte trasversal. Para disminuir las pérdidas económicas ocasionadas por una gestión deficiente se aplicó un sistema de control interno para el sector financiero diseñado de acuerdo a las necesidades que demanda la clínica. Se administró un cuestionario a 4 trabajadores del área económico y el análisis documentario para evidenciar la efectividad del sistema de control interno

propuesto en esta investigación. Los resultados muestran que hay un incremento significativo en la rentabilidad ya que se pudo evaluar de manera permanente el nivel de conocimiento de los trabajadores, la implementación de programas contables e identificar, evaluar y prevenir los riesgos económicos.

La tesis de Amorós y Dávila (2017) en Cajamarca, “La gestión empresarial y la competitividad de las clínicas en la ciudad de Cajamarca” puso en evidencia, la correlación significativa que existe entre las dos variables con un puntaje de $r = 0,645$. A mejor gestión, mayor competitividad, a sí mismo se obtuvo que en la organización y control hay una aceptación del 75%, mientras que en la planeación disminuye a un 65%, en cuanto a la función del gerente se percibe positivo en un 92%, la función logística y comercial 75%, mientras que la percepción del talento humano hay una aceptación de 62%. Estos resultados se hallaron mediante la aplicación de un cuestionario a 26 trabajadores entre administradores y directivos de 16 clínicas privadas y estatales. La investigación es básica, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental.

La finalidad de García y Gómez (2020) en su tesis “Implementación de Auditoría Interna para la mejora de la gestión de la empresa de Servicios Médicos Nova Vida SAC, período 2018” realizado en Tarapoto fue, determinar la influencia del sistema de control en la eficiencia de la gestión administrativa del sector salud. La investigación es aplicada, nivel descriptivo-explicativo, diseño no experimental de corte longitudinal. Se aplicó un cuestionario a una muestra de 15 colaboradores entre el gerente general y administradores, como también el análisis documental de los informes económicos, planeamiento estratégico, normas, informes de gestión

entre otros. Los resultados muestran que, con la aplicación de un sistema de auditoría se logró alcanzar los objetivos y metas propuestos en el año 2017 con relación al 2016, ya que se pudo evaluar la comunicación, actividades, economía, planeación, coordinación, dirección y riesgos, información que fueron necesarios para mejorar el nivel de gestión empresarial.

Prado (2022) en su trabajo desarrollado “El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector privado de salud en la región de Tumbes, 2021”, En dicha investigación se demuestra la existencia de una relación positiva entre la variable de gestión administrativa y control interno detallada por una correlación Rho de Spearman de 0.800 ello determina que una mejora dentro del control interno influenciará positivamente en la gestión administrativa y de manera inversa si existe un pésimo manejo del control interno se tendrá una deficiencia en la gestión administrativa del sector salud en específico. Los resultados también muestran que en el sector privado de salud presentan deficiencias cognitivas de nivel moderado por parte de los trabajadores, deficiencias de nivel regular alto en la utilización herramientas comunicativas por parte del directivo para integrar el control interno con la gestión administrativa y por último se evidencia una relación positiva baja en la aplicación de sistemas de gestión por competencias por parte de los administradores. Para ello se empleó una investigación de tipo básica con nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal. En la cual se tomó como población a 25 trabajadores de la empresa Médico Global Medic Corporation SAC. a los cuales se les administró un cuestionario y la entrevista en profundidad para recabar información.

Pacheco (2023) en su artículo científico “Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022”, señaló que la evaluación integral a los sistemas de control permite visualizar las deficiencias de proceso, limitaciones comunicativas, acciones y ambientes problemáticas, identificación y prevención de riesgos y fraudes financieros, por lo que es necesario desarrollar procesos de retroalimentación de manera constante para asegurar la eficacia del sistema. Esto ayuda a mejorar la gestión administrativa reduciendo los riesgos por error y al cumplimiento de metas y objetivos de la empresa. La investigación es cualitativa, tipo básico, nivel explicativo. Se realizó el análisis documental y datos estadísticos a 30 artículos seleccionados mediante las bases de datos Scopus, Dialnet, Redalyc, Scielo.

Según Córdova (2016) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú. Caso: Clínica Miraflores SAC - Piura, 2015” sostuvo que es importante la implementación de un sistema de control interno que demande la participación colaborativa de todos los trabajadores que participan en la gestión administrativa para brindar un servicio de calidad a todos los pacientes y público en general. La clínica investigada cuenta con un sistema de control eficiente que monitorea todas las áreas de servicio desde la gerencia hasta los trabajadores de limpieza, así mismo cuenta con programas actualizados de gestión que permite evaluar constantemente el conocimiento de los profesionales. El ambiente de control mejoró la rentabilidad económica, fidelización de los clientes, disminución de impactos negativos, evaluación de riesgos y el incremento de sucursales en la región. El tipo de la investigación realizada es básica, nivel descriptivo, diseño no experimental. Las

técnicas que se aplicaron para recabar información es el análisis documentario, revisión bibliográfica y la encuesta.

Pereyra (2017) desarrolló su tesis “Propuesta de mejora de los procesos administrativos en la unidad de médicos a domicilio de la Clínica Internacional, 2017” en Lima, con la finalidad de evaluar la gestión administrativa del servicio domiciliario y proponer soluciones para disminuir los errores de proceso, pérdidas económicas e insatisfacción de los pacientes. La investigación es básica, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, se trabajó con una sola variable: procesos administrativos en el cual se aplicó la técnica de la observación directa y el análisis documentario para recabar información y medir su nivel de variabilidad. Los resultados mostraron que, la implementación de la plataforma SAP en los procesos administrativos mejoran el sistema de atención a los pacientes, ya que se pudo controlar integral y oportunamente el procedimiento de atención, bajando costo y tiempo sin disminuir el servicio de calidad.

Ninanya (2018) en Huancayo, presentó su investigación titulada “Influencia de la satisfacción del cliente en la fidelidad de la clínica Cayetano Heredia Huancayo-2016” donde señala que existe un nivel de correlación positiva considerable entre las dos variables con un coeficiente de correlación de 0.846 y un nivel de significancia de $\alpha=0.05$. Donde los elementos tangibles presentan un puntaje de correlación de 0.840, la confiabilidad 0.808, la sensibilidad 0.764, la seguridad 0.807 y la empatía 0.571 por lo que se concluye que la satisfacción influye de manera directa en la fidelización de la clínica. Se realizó una investigación de tipo básico, nivel explicativo, diseño no experimental de corte

transversal. Para recabar información se aplicó un cuestionario a una muestra de 331 pacientes seleccionados con la técnica del muestreo probabilístico simple.

A sí mismo, en Lima, Bravo et al. (2019) realizaron un estudio denominado “Análisis de la evolución del sector salud y la percepción del sector público y privado”, donde se desarrolló una investigación cualitativa de nivel transaccional y exploratoria. Se administró un cuestionario a una muestra de 60 funcionarios de 6 instituciones médicas públicas y privadas de Lima y Arequipa. Los resultados muestran que los directivos perciben que el gasto para desarrollar programas de salud es insuficiente en el sector público en comparación con el sector privado, a sí mismo, el presupuesto no cubre el seguro universal de la población, existe un sistema de salud fragmentado que dificulta la atención oportuna, los recursos asignados no son controlados eficientemente, no hay un sistema de control que elimine o reduzca la corrupción, la Tasa de empleo disminuye en el sector público y privado.

Ancasi et al. (2018) en Lima, desarrollaron el “Plan estratégico de una clínica privada en el período 2018-2022”. La investigación es cualitativa de nivel exploratoria y descriptiva, mediante una fecha de observación se realizó un diagnóstico de las dificultades, necesidades y ventajas que presenta la clínica San Felipe, así como el análisis documentario de los informes y datos contables de los últimos 5 años, para luego diseñar un sistema de gestión estratégica que conlleve a desarrollar acciones que garanticen el crecimiento de la empresa. Por los resultados obtenidos se pudo concluir que, el sistemas de gestión como el plan estratégico propuesto en esta investigación logro mejorar de un nivel moderado a alto la rentabilidad económica ya que se mejoró la calidad de atención de los pacientes,

modernizando los sistemas de atención, sensibilización y cultura, especialización de los médicos, modernización de equipos, la implementación del Plan de Marketing, penetración del mercado con el ofrecimiento de servicios de alta complejidad, citas virtuales, fidelización de los profesionales y clientes en general.

Espinoza, Gil y Agurto (2020) en su artículo científico “Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú” enfatizan que, una de las principales dificultades que enfrentan los centros médicos es el presupuesto económico, no cubre las necesidades mínimas que demanda cada sector, como la contratación de más profesionales, compra de medicamentos, materiales, construcción y equipamientos de más centros y áreas de salud adecuado para cada tratamiento; como también la falta de un control interno eficiente en cada institución que vigile la administración económica, la organización, la atención a los pacientes y el cumplimiento de funciones de los directivos. Resultados obtenidos mediante la aplicación de una entrevista a 366 directivos de 183 centros de salud públicos y privados de 25 regiones del Perú. Así como también la encuesta realizada por SUSALUD 2016.

A sí mismo Gonzáles (2017) publica en una revista académica “Eficiencia y sostenibilidad en la gestión clínica” donde señala que, el servicio de calidad que ofrecen los centros de salud del sector privado es consecuencia de la eficiencia en la gestión administrativa, la transparencia informativa que permite tomar decisiones asertivas en el momento y con el método adecuado. Esto marca la diferencia con del sector público que carece de un sistema actualizado de gestión, evaluación de riesgos, sistemas eficientes de control, reducción de presupuesto y la falta de ética profesional en algunos casos. Pero, sin embargo, no se puede garantizar la

sostenibilidad de la empresa privada, por existir factores como la pandemia que pone en riesgo su permanencia en el mercado, por el contrario, los centros de salud públicos si aseguran su sostenibilidad ya que son financiados por el estado. Finalmente señala, que la eficiencia en los servicios médicos se logra más con un buen liderazgo profesional que con la adquisición de tecnologías médicas.

De la misma manera Chávez (2020). comenta en su artículo “Eficiencia y sostenibilidad en la gestión clínica en el Perú en tiempos de pandemia”. La gestión clínica se plasma en un sistema de acciones asertivas sustentadas en investigaciones científicas, esto promueve la atención eficiente y eficaz de los pacientes. Los resultados de esta investigación muestran que la gestión clínica en el Perú no es sostenible ni eficiente, es necesario implementar un sistema de gestión actualizada acorde con las últimas investigaciones, es necesario también el incremento del presupuesto, sensibilidad profesional, ética y apoyo integral de las clínicas privadas que valoren más la vida antes que el dinero. Por lo tanto, es necesario modernizar e implementar los centros médicos para enfrentar mejor las emergencias sanitarios como la pandemia que ocasionó desastres económicos, pero sobre todo el nivel alto de pérdidas humanas, en su mayoría por no contar con una atención médica en el momento oportuno.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Arroyo (2021) en Esmedaladas (Ecuador), realizó su tesis titulada “Evaluación del control interno en el área contable en la Clínica “Renalcentro”, con la finalidad de identificar las deficiencias, necesidades y fortalezas que presenta el sistema de control en el sector económico. Para recabar información se realizó una

entrevista estructurada con preguntas abiertas a 3 trabajadores del sector contable y una encuesta con el tema de control interno. La investigación es descriptiva, diseño no experimental y transversal. Según el procesamiento de datos se pudo concluir que, el área contable no cuenta con un sistema de control interno establecido, solo realizan actividades de control esporádicas dirigido por la administración y no por los directivos, presenta una excesiva rotación de personal que no fortalece la fidelidad de los clientes, falta de capacitación, deficiencias en el manejo económico, no existe evaluación de riesgos financieros. Para disminuir las pérdidas económicas e incrementar la rentabilidad de la empresa, es necesario de manera urgente la implementación de lineamientos de control permanente, como parte del sistema de control interno que conlleve al mejoramiento de la gestión administrativa, identificar y prevenir riesgos, reducir los errores de procesos y evitar el desfaldo empresarial.

En Guadalajara de Buga (Colombia), Quintero (2019) presentó su investigación “Diseño de un sistema de control interno para una empresa del sector salud-Caso Ensucasa IPS S.A.S.” con el objetivo de generar un impacto positivo en el funcionamiento de la empresa, a través de la aplicación de un sistema estratégico de control como el método de COSO que permita evaluar, monitorear y mejorar la calidad de la gestión administrativa. La investigación es descriptiva y exploratoria, diseño no experimental de corte transversal. Se entrevistó al gerente de desarrollo para recabar información sobre la estructura y procesos de la empresa, un cuestionario a los administrativos con la finalidad de diagnosticar la funcionabilidad y por último se realizó el análisis documental sobre las teorías y métodos de control más eficientes aplicados en el sector salud y el análisis de los

documentos administrativos del área contable. Finalmente, los resultados de la investigación muestran la necesidad de aplicar el sistema de control propuesto, para mitigar las deficiencias encontradas en el funcionamiento de la empresa como la informalidad en el cumplimiento de los horarios, errores en los procesos administrativos, reducción de la rentabilidad, incremento de riesgos asociados a la competitividad, la insatisfacción de los pacientes, entre otros.

Para Morejón (2022) en su tesis “Análisis del impacto de los indicadores de gestión hospitalaria en el funcionamiento administrativo de una institución de salud en Ensenada, B.C.” realizado México, los indicadores de gestión son instrumentos de medición que permite observar el cumplimiento de los objetivos y metas. En el sistema hospitalario los indicadores brindan información relevante y necesaria a los directivos y administradores para la toma de decisiones asertivas en situaciones problemáticas que afectan la atención a los pacientes y la rentabilidad empresarial. Por lo tanto, de acuerdo a los resultados de la investigación existe una correlación significativa entre las dos variables con un valor de 0.05 de significancia y un coeficiente de 0.389 según la aplicación de la prueba Rho de Spearman. Finalmente concluye que, los indicadores de gestión impactan positivamente en el funcionamiento administrativo, por lo que se recomienda una administración hospitalaria basado en indicadores de gestión. El nivel de la investigación es descriptivo, diseño correlacional. Para recabar información se aplicó un cuestionario a los trabajadores del hospital Ensenada, B.C.

El objeto de Orellana y Troncoso (2017) en su investigación “Estrategias de negocios seguida por una clínica de la provincia de Ñuble” desarrollada en Chillán

(Chile), fue identificar y analizar el modelo organizativo, funcional, estrategias de gestión, sistemas de control y estrategias de competitividad en el mercado, aplicado por una clínica privada. La investigación es cualitativa, nivel descriptivo y exploratorio, diseño no experimental con características de un estudio de caso. Se aplicó un cuestionario al directivo, administradores y trabajadores en general de la clínica seleccionada de manera intencional por su ubicación geográfica. En conclusión las estrategias de negocio que desarrolla la clínica investigada son las siguientes: Implementación de un sistema de control orientado al logro de objetivos, construcción de estructuras modernas y amplias con capacidad de atención personalizada e inmediatas, la cadena de mando jerárquica de manera vertical, las decisiones tienen carácter de leyes para los trabajadores, fidelización de los clientes mediante el servicio de calidad a bajo costo en comparación con otros centros, se prioriza la salud de los pacientes antes que el costo por la atención. La clínica es considerada por la Superintendencia de Salud como una institución de complejidad alta para la atención cerrada y con un alto nivel de acreditación de calidad.

Chávez (2021) en Ambato (Ecuador) concluyó su tesis “Plan de marketing digital aplicado a la clínica Enrique Becerra del Cantón Guaranda” señalando que, la aplicación de estrategias de marketing en las redes y medios digitales mejoraron el posicionamiento de la clínica en el mercado. Facilitó la divulgación de ofertas y servicios que incrementaron la competitividad empresarial del sector salud. La página web, la teleconsulta, las redes sociales, publicidad digital y la gestión de reputación en línea, influyó significativamente en la decisión de los pacientes al momento de elegir la clínica que será responsable de su tratamiento. La investigación es cualitativa y cuantitativa, nivel exploratorio, diseño no

experimental. Se aplicó un cuestionario y la entrevista estructurada a una muestra de 384 pacientes de la Clínica Enrique Becerra.

Tumbaco y Toala (2023) realizó su investigación “Importancia del control interno en el laboratorio clínico "Colab" una herramienta útil para la gestión de los negocios” desarrollada en Manta, con la finalidad de demostrar las ventajas que tiene la implementación de un sistema de control en un laboratorio. La investigación es cualitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental. Se realizó una entrevista estructurada a una muestra de 5 trabajadores seleccionados intencionalmente y el análisis documental de las teorías y métodos que sustentan la importancia del control interno. Los resultados ponen en evidencia que el laboratorio cuenta con un sistema limitado de control, esto influye negativamente en el procedimiento de análisis, la atención de pacientes, rentabilidad y el crecimiento empresarial, por lo que es necesario diseñar un sistema de control interno que garantice el funcionamiento eficiente y eficaz del laboratorio clínico "Colab,” así como la expansión de nuevos locales y la inserción en el mercado competitivo de la salud.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

2.2.1. Variable: Control Interno

El control interno es componente de un plan organizacional que tiene la finalidad de proteger los activos, verificar su confiabilidad de los datos y la exactitud en el tema contable, mejora la eficiencia de las operaciones estimulando la adhesión a las órdenes por parte de la gerencia (Ruiz, 2012). Estas directrices son

dadas por los propietarios y accionistas para controlar en cierta manera a sus empleados u colaboradores (Paz, 2009).

El control interno es la dirección establecida por los colaboradores de una organización, lo cual busca el objetivo y su cumplimiento, dándole un grado de seguridad, eficacia y eficiencia en el tema de sus procesos, en el tema financiero y en el tema de cumplimiento de leyes y reglamentos, así como normas aplicables en la organización (Arias, 2019).

El control interno da en cierta manera una seguridad a la alta dirección de una empresa, incrementando la calidad en las operaciones que se enfoca en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales (Arias, 2019).

2.2.1.1. Definición de control interno. El control interno es un proceso realizado por la junta directiva, la gerencia y otro personal para brindar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos operativos, la presentación de informes y el cumplimiento (Estupiñán, 2021).

2.2.1.2. Objetivos del control interno. El marco COSO tiene como objetivo permitir que las entidades evalúen la efectividad del sistema de control interno para lograr los objetivos determinados por la administración (Mantilla, 2018). Al igual que el marco de 1992, el marco de 2013 describe tres categorías de objetivos.

- **Objetivos operativos:** Dichos objetivos están enfocados en la eficiencia y la eficacia de las operaciones en una organización, ello está netamente

relacionado con el rendimiento financiero y operativo así también influye claramente en la protección de los activos contra las pérdidas, cabe señalar que anteriormente en el marco de 1992 el objetivo del control interno estaba limitado al control eficiente de los recursos de una organización (Ruiz, 2012).

- **Objetivos de información:** estos objetivos se relacionan con la presentación interna y externa de información financiera y no financiera a los grupos de interés, lo que incluye confiabilidad, oportunidad, transparencia y otros criterios establecidos por los órganos reguladores o normativos, o establecidos en las políticas de la entidad. En el marco de 1992, este objetivo se denominó “objetivo de información financiera” y estaba “relacionado con la preparación de estados financieros confiables” (de Jaime, 2011).
- **Objetivos de cumplimiento:** estos objetivos se relacionan con el cumplimiento de las leyes y reglamentos a los que está sujeta la entidad. En el marco de 1992, el objetivo de cumplimiento estaba "relacionado con el cumplimiento de la entidad con las leyes y reglamentos aplicables" (Isaza, 2018).

Esta definición y sus correspondientes objetivos también requiere que el proceso incluya políticas y procedimientos (Chicaiza & Zambrano, 2020):

1. Tratar de mantener registros suficientemente detallados que den una imagen fiel de las transacciones y enajenaciones de activos;

2. Proporcionar una seguridad razonable de que las transacciones se registran según se requiere para preparar los estados financieros y que los recibos y desembolsos se realizan solo con la autorización de la gerencia y el consejo de administración;
3. Dichos objetivos están enfocados en la eficiencia y el eficacia de las operaciones en una organización, ello está netamente relacionado con el rendimiento financiero y operativo así también influye claramente en la protección de los activos contra las pérdidas, cabe señalar que anteriormente en el marco de 1992 el objetivo del control interno estaba limitado al control eficiente de los recursos de una organización

2.2.1.3. Dimensiones de la variable control interno. Los cinco elementos o dimensiones del control interno son los mismos en los marcos de 1992 y 2013; sin embargo, sus definiciones se han ampliado en el marco de 2013 para tener en cuenta el contexto general cambiante (Chicaiza & Zambrano, 2020):

- globalización de mercados y actividades: Enfocado en los cambios de los modelos operativos, en las estructuras organizacionales y los factores de riesgo las cuales son resultantes de la globalización de los mercados y actividades.
- principios de gobernabilidad – principios de gobernabilidad mejorados impuestos por los reguladores y organizaciones globales más complejas;

- cambios en los modelos comerciales y las estructuras organizacionales: ampliados para incluir socios y proveedores de servicios de terceros;
- leyes y reglamentos: requisitos mejorados y mayor complejidad de leyes, reglamentos y normas para proteger mejor a las partes interesadas y mejorar la confiabilidad de los informes externos;
- habilidades y responsabilidad del personal: requisitos crecientes para las habilidades y la responsabilidad del personal a medida que las entidades se vuelven más complejas y utilizan procesos y tecnologías más sofisticados;
- sistemas de información: mayor relevancia y complejidad de las tecnologías en toda la entidad y sus procesos;
- riesgo de fraude: mayor consideración de la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos y acciones tomadas por la entidad para mitigar esos riesgos.

2.2.1.3.1. Ambiente de control. El ambiente de control se refiere al conjunto de estándares, procesos y estructuras que son esenciales para realizar controles internos en toda la entidad (Estupiñán, 2021). La junta directiva y la alta gerencia dieron el ejemplo desde arriba sobre la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados.

Con respecto a los siete factores establecidos en el marco de 1992 las cuales están relacionadas con la eficiencia del entorno de una organización: Aspectos como la integridad el tema de los valores éticos el compromiso con la competencia,

el tema de la administración, el comité de auditoría así como también el estilo operativo de la dirección y la estructura organizativa, así como también el tema de la autoridad y las sus responsabilidades y los recursos humanos, y las políticas establecidas en dicha organización en materia de gestión de recursos. (Luna et al. 2019):

1. la entidad se adhiere al principio de integridad y valores éticos;
2. la junta debe demostrar independencia de la administración y ejercer supervisión sobre el desarrollo y operación de los controles internos;
3. bajo la supervisión del directorio, la administración establece las estructuras, la jerarquía y la delegación de poderes y responsabilidades con miras al logro de los objetivos;
4. la entidad demuestra un deseo de atraer, capacitar y retener recursos competentes de acuerdo con los objetivos;
5. La entidad responsabiliza a las personas afectadas por los controles internos para lograr los objetivos.

El marco de 2013 vincula los diversos elementos del control interno y demuestra que el entorno de control constituye la base de un sólido sistema de control interno (Meléndez, 2016).

2.2.1.3.2. Evaluación de riesgos. Respecto a la evaluación de riesgos se basa a un proceso interactivo y Dinámico en la cual se detecta y se analiza

los riesgos las cuales puedan influir sobre los logros de los objetivos de una entidad, esto es importante Ya que determina estrategias de gestión para minimizar los riesgos que influyen a dicha organización (Jiménez et al. 2015). La dirección tiene en cuenta la posible evolución del contexto externo y de su propio modelo de negocio que pueda comprometer la consecución de sus objetivos (Echeverría, et al. 2019).

El marco de 1992 enfatizó el proceso de gestión para establecer objetivos para toda la empresa y para todo el negocio, analizando el riesgo y gestionando el cambio (Córdova, 2019). El marco de 2013 tiene en cuenta que muchas entidades adoptan un enfoque de control interno basado en el riesgo y que su evaluación implica procesos para detectar, analizar y mitigar los riesgos, que la evaluación de niveles de riesgo aceptables debe tener en cuenta la tolerancia al riesgo y un nivel aceptable de variación del desempeño, y que el análisis del nivel de riesgo se basa no sólo en el impacto y probabilidad, sino también en la velocidad de evolución y persistencia. Además, el elemento relacionado con la evaluación de riesgos ahora incluye un principio separado destinado a gestionar el riesgo de fraude dentro de la entidad (principio n.º 8) (Serrano, 2016).

El marco de 2013 examina de manera minuciosa dos categorías de fraude: la presentación engañosa de información financiera, la malversación de activos y las conductas ilícitas, además, se analiza la capacidad de la dirección para eludir los controles establecidos y se exploran las medidas adoptadas por la organización con el fin de reducir los riesgos asociados al fraude (Serrano, 2016). Según las pautas

delineadas en el marco de 2013, se concibe y ejecuta un sistema integral de control interno para salvaguardar la veracidad de la información financiera, con el propósito de identificar a tiempo omisiones o imprecisiones sustanciales en los estados económicos, ya sean originadas por acciones fraudulentas o por errores involuntarios, la evaluación de esta premisa puede demandar un enfoque particular, especialmente de aquellas entidades que no han priorizado la evaluación de los riesgos de fraude en sus estados financieros, transacciones o declaraciones (Córdova, 2019).

El elemento de evaluación de riesgos se basa en los cuatro principios establecidos a continuación (Córdova, 2019).

1. Las empresas deben establecer objetivos suficientemente claros de tal manera que permitan una evaluación y detección de los riesgos las cuales estén influenciando en los objetivos trazados por dicha organización
2. La organización debe identificar los riesgos que comprometan el logro de dichos objetivos y debe analizarlos para determinar una estrategia de gestión que mejore o elimine dichos riesgos.
3. La organización debe considerar la existencia de un riesgo de fraude al evaluar los riesgos que tenga dicha empresa, este es importante debido a que compromete a los objetivos estratégicos.
4. La organización debe detectar y evaluar los cambios que puedan tener un efecto dentro del sistema de control interno.

2.2.1.3.3. Actividades de control. Las actividades de control representan las medidas establecidas en las políticas y los procedimientos diseñados para garantizar la ejecución de las directrices emitidas por la administración, con el propósito de atenuar los riesgos que podrían comprometer la consecución de los objetivos organizacionales (Echeverría, et al. 2019). Estas actividades se implementan en todos los niveles de la entidad, abarcando diversas fases de los procesos empresariales y considerando el entorno tecnológico. Dichas medidas pueden ser preventivas o de detección, abordando una amplia gama de acciones tanto manuales como automatizadas, como autorizaciones, aprobaciones, auditorías, conciliaciones y análisis de rendimiento operativo (Jiménez et al. 2015). La segregación de responsabilidades generalmente constituye una parte esencial en la selección y configuración de las actividades de control. Si la aplicación del principio de segregación de funciones no resulta factible, la dirección opta por elegir y establecer otras medidas de control alternativas (Meléndez, 2016).

Los conceptos fundamentales relacionados con las actividades de control en el marco de 1992 permanecen sin cambios en los tres principios establecidos en el marco de 2013 (Meléndez, 2016). Sin embargo, los principales cambios en este elemento provienen de cambios tecnológicos en los últimos 20 años, que incluyen (Luna et al. 2019):

- Una actualización de los Controles Generales de Tecnología de la Información (“ITGC”) de 1992 a las tecnologías actuales;
- Análisis en profundidad de la relación entre los controles automatizados y los ITGC y cómo se relacionan con los procesos comerciales.
- Dentro del proceso de evaluar la efectividad del control interno sobre la información financiera de la entidad, consideramos que esta modificación en la perspectiva otorga a la dirección la capacidad de incorporar de manera eficaz y eficiente los controles automatizados a nivel de afirmaciones en los estados económicos, además de establecer una conexión entre estos controles de implementación y los Controles Generales de Tecnología de la Información (ITGC, por sus siglas en inglés) pertinentes. No es imperativo identificar y someter a prueba la totalidad de los ITGC, sino más bien enfocarse en aquellos que están directamente relacionados con los riesgos que afectan los objetivos relativos a la información financiera.

Tras la implementación de la reforma Sarbanes-Oxley, las organizaciones han desarrollado una apreciación más completa en lo que respecta al diseño y la puesta en práctica exitosa de las actividades de control (Luna et al. 2019). No obstante, sostenemos la creencia de que numerosas empresas que cotizan en bolsa han dirigido su enfoque predominantemente hacia la eficacia del componente de actividades de control al llevar a cabo la evaluación del control interno sobre la información financiera, a expensas de otorgar la debida atención a los otros cuatro elementos esenciales (Perdomo, 2005). Los requisitos establecidos en el marco de 2013 para la presencia y funcionalidad de todos los principios y el funcionamiento

integrado de todos los elementos animarán a las entidades a centrarse y poner mayor énfasis en los 17 principios y cinco elementos relacionados con la eficacia del control interno sobre la información financiera y no sólo actividades de control. El elemento de actividades de control se basa en los tres principios establecidos a continuación (Estupiñán, 2021).

1. La entidad selecciona y diseña actividades de control que contribuyan a reducir a niveles aceptables los riesgos que puedan comprometer la consecución de los objetivos.
2. La organización debe seleccionar y desarrollar actividades generales en las cuales deben estar enfocadas en el control de la tecnología Para apoyar al logro de los objetivos estratégicos trazados.
3. La organización debe implementar actividades de control las cuales deben estar alineadas a través de políticas las cuales establecen los procedimientos que rigen el desempeño de los colaboradores

2.2.1.3.4. Información y comunicación. La información es fundamental para que la entidad cumpla con sus responsabilidades de control interno a fin de lograr sus objetivos (Chicaiza & Zambrano, 2020). La comunicación desempeña un papel fundamental tanto dentro como fuera de la entidad al proveer la información necesaria para llevar a cabo las labores diarias de control interno. A través de la comunicación, el personal adquiere una comprensión sólida de sus responsabilidades en cuanto al control interno, permitiéndoles valorar

la relevancia de dichas tareas en la consecución de los objetivos organizacionales (Mantilla, 2018).

La comunicación de información precisa a los gerentes en tiempo y forma se ha convertido en un factor clave en el buen desarrollo de las actividades operativas y la efectividad del control interno debido, por un lado, a la complejidad de las estructuras y actividades en el exterior de las entidades, y por el otro. por otro lado, su mayor dependencia de la tecnología. Los cambios en el elemento Información y comunicación se relacionan con lo siguiente (Mantilla, 2018):

- Dar un examen sobre la verificación de las fuentes de información, para respaldar los objetivos e informar a las partes externas.
- Realizar un análisis a profundidad sobre el impacto de aquellos requerimientos normativos sobre la protección de la información y su confiabilidad.
- Un examen sobre el impacto de las tecnologías y otros mecanismos de comunicación las cuales incluyen en la calidad del flujo de la información
- Otras consideraciones relativas a las relaciones de la entidad con proveedores de servicios.

El elemento de Información y Comunicación se basa en los tres principios establecidos a continuación (Isaza, 2018).

1. La entidad adquiere, genera y emplea información de alta calidad y pertinencia con el propósito de respaldar el adecuado desenvolvimiento del control interno.

2. Internamente, la entidad establece una vía de comunicación por la cual se transmite la información esencial para respaldar el funcionamiento del control interno, abarcando los propios objetivos y las responsabilidades inherentes a este sistema.
3. La entidad mantiene una interacción con actores externos en relación a temas que pueden impactar en el adecuado desarrollo del control interno.

2.2.1.3.5. Supervisión o monitoreo. Las evaluaciones, ya sean en curso o de forma independiente, tienen el propósito de constatar la presencia y la efectividad de cada uno de los cinco elementos del control interno, englobando aquellos controles diseñados para aplicar los principios asociados a cada uno de estos componentes (Isaza, 2018). Es importante evaluar los hallazgos y comunicar las deficiencias con prontitud, e informar los problemas significativos a la alta gerencia y al directorio (de Jaime, 2011).

A lo largo de su trayectoria, COSO ha mantenido una posición firme en cuanto a la importancia de que las actividades de monitoreo garanticen la implementación de todos los elementos del control interno y la operación eficaz del sistema integral de control interno en su conjunto (Ruiz, 2012). El marco de 2013 distingue, con respecto al control de revisión por la dirección, entre una actividad de seguimiento y una actividad de seguimiento. Un control de revisión por la dirección considerado una actividad de control se realiza en respuesta a un riesgo específico y tiene como objetivo detectar y corregir errores (Isaza, 2018). Sin embargo, como actividad de seguimiento, el control de revisión por la dirección

tiene como objetivo encontrar la causa de los errores y luego designar a los miembros del personal responsables de corregirlos. La función de seguimiento consiste en una evaluación dirigida a determinar si los controles asociados a cada uno de los cinco elementos operan conforme a lo planificado (Mantilla, 2018).

Las evaluaciones continuas se incorporan dentro de las operaciones cotidianas y se ejecutan en tiempo real, según lo señalado por Mantilla en 2018. Con regularidad, los responsables de los objetivos, el equipo de auditoría interna y las partes externas proceden a llevar a cabo evaluaciones por separado. En relación a la extensión y la periodicidad de estas evaluaciones individuales, se deja en manos de la dirección para ejercer su juicio, según lo mencionado por Chicaiza y Zambrano en 2020.

La supervisión o monitoreo de actividades se basa en los dos principios establecidos a continuación (Chicaiza & Zambrano, 2020).

1. La entidad emprende el proceso de elegir, estructurar y llevar a cabo evaluaciones de manera continua y/o independiente, con el propósito de constatar la existencia y el funcionamiento de todos los elementos del control interno.
2. La entidad procede a evaluar y comunicar de manera inmediata las insuficiencias detectadas en el control interno a las instancias pertinentes encargadas de implementar las correcciones adecuadas, incluyendo tanto la alta dirección como el consejo de administración en su respectivo ámbito de competencia.

2.2.2. Variable Gestión Administrativa

La gestión administrativa depende del alcance al que se proyecta la organización, es decir, se toma en cuenta la cantidad de empleados y el ámbito en el que se desarrolla, puede ser local, regional o mundial (Alvarado, 2018).

2.2.2.1. Definición de gestión administrativa. La gestión administrativa son un conjunto de actividades las cuales están enfocadas en el alcance y logro de metas de una organización (Münch, 2014). Generalmente la gestión administrativa se ayuda de aspectos cómo son la planeación, la organización, la dirección, el cual debe estar a cargo de los administradores, así como el control de sus diferentes procesos que desarrollan dicha organización (Dios, 2020).

Es necesario mencionar que no debemos confundir el término de gestión administrativa como administración de recursos humanos, debido a que el término de administración de recursos humanos es el control técnico que promueve el desempeño eficiente de los colaboradores y la gestión administrativa está enfocada en la planeación, desarrollo y control de una organización en general (Rojas, 2017).

2.2.2.2. Objetivos de la gestión administrativa. El principal objetivo de la gestión empresarial es la maximización de las acciones o valores de la compañía, este objetivo da a su equipo directivo, o en su defecto al consejo de la administración, una dirección clara que permite tomar decisiones sobre las evaluaciones de sus diferentes actividades, también se favorece la formación de capital y la asignación de los recursos,

minimizando los riesgos de todas las partes implicadas de la organización (Martínez, 2019).

Los gestores son los que dan a conocer los objetivos de la organización, sin limitarse a los objetivos o metas individuales, comprometiendo en dichos objetivos al personal, el cual se les da a conocer de manera independiente, de forma clara minuciosa y delega responsabilidades a los colaboradores que están inmersos en él (Escobedo, 2021).

Al hablar de gestores, se detalla que los gestores de primera línea son los que coordinan trabajos de otros colaboradores. Generalmente estos son los supervisores, jefes de oficina o capataces, cuando hablamos de mandos intermedios estamos refiriéndonos aquellos que planifican, organizan, dirigen y controlan las actividades de otros gestores (Escobedo, 2021). Pero hay una cosa resaltante, que estos mandos intermedios están a cargo del personal directivo o de primera línea. Es necesario diferenciar también con la alta dirección, puesto que son los encargados de poner en marcha toda la organización con responsabilidad social (Mallma, 2017).

2.2.2.3. Los elementos de la gestión administrativa. Son: 1.- La estructura de la organización, en el cual se detalle el organigrama y los niveles directivos. 2.-La estructura de responsabilidades, que implica el tema funcional por departamento y personas. 3.- Los procedimientos, que están relacionados con las pautas en la ejecución, además está es importante para su control y monitoreo. 4.- La secuencia de procesos

para el logro de un objetivo específico. 5.- Los recursos, pueden ser económicos, financieros, medios y materiales, así como infraestructura y maquinarias (Enciso, 2019). Otros aspectos de la gestión administrativa son: La política de trabajo, los objetivos o metas trazados, las estrategias y el proceso administrativo de las organizaciones (García, 2019).

2.2.2.4. Dimensiones de la variable gestión administrativa. Las dimensiones esenciales de la gestión administrativa engloban la planificación, la organización, la dirección y el control dentro del contexto de las entidades o empresas, estos elementos constituyen un armazón fundamental para asegurar la operación eficaz y alcanzar los objetivos empresariales de manera efectiva. Cada dimensión desempeña un rol crucial en el ciclo de gestión, permitiendo la estructuración de tareas, la asignación de recursos, la orientación de esfuerzos y la supervisión constante para garantizar el éxito sostenible de la organización. (Innovación y Cualificación S.L., 2021).

2.2.2.4.1. Planificación. La planificación es una necesidad, porque la empresa de cierto tamaño debe tener en cuenta el tiempo y los medios necesarios para llevar a cabo los cambios deseados e implementar su estrategia (Lara, et al. 2021). Si bien todas las empresas se esfuerzan por ser más flexibles frente a entornos que cambian rápidamente, los cambios toman tiempo y requieren coordinación entre las diferentes partes de la empresa (Ilerna Online S.L.,2022).

La planificación es un proceso que consiste en fijar objetivos, determinar los medios necesarios para lograr estos objetivos y definir los pasos a seguir para alcanzarlos (Mejicanos, 2014).

Así, la planificación consiste en formalizar la implementación de una o más estrategias. El desarrollo de un plan se basa en una previsión de la evolución del entorno para los próximos años. De hecho, es necesario elegir orientaciones, incluso si eso significa ajustarlas más tarde, si el entorno cambia significativamente (Sabogal, 2012).

El acto de planificar consiste en elaborar un plan que permita prever escenarios de evolución y desarrollo futuro de la empresa. Por lo tanto, la planificación consiste en responder a las tres preguntas: ¿Cuál es la situación actual? ¿Cuál es la situación futura que podemos forjar? ¿Cuáles son los medios y el método a seguir para conseguirlo? (Sabogal, 2012).

A nivel de planificación, se distingue entre planificación estratégica, táctica y operativa. La planificación estratégica conduce a determinar las principales orientaciones que permitirán a la empresa mejorar o mantener su competitividad, modificar su campo de acción o cambiar en el tiempo (Münch, 2014).

Planificación funcional o táctica: Indica cómo deben implementarse los planes estratégicos de la alta dirección a nivel de las diversas funciones (comercialización, producción, gestión de recursos humanos, finanzas, etc.). Se trata de los recursos y medios a implementar para materializar las elecciones estratégicas. es a mediano plazo (Münch, 2014).

Planificación operativa: La planificación operativa se refiere a la gestión día a día de la empresa. La acción de la planificación operativa es, por tanto, traducir en objetivos a corto plazo las orientaciones previamente definidas a nivel táctico de las distintas funciones o divisiones. Es mucho más preciso. Por ejemplo: el número exacto de trabajadores que serán asignados a máquinas específicas. O el número de unidades que se producirán durante el día (Münch, 2014).

El proceso de planificación (Rojas, 2017):

- Misión: Una declaración que indica por qué estamos en el negocio. La declaración de misión describe el nicho en el que la empresa ha elegido establecerse y la razón por la cual fue fundada.
- Visión: Una declaración que indica dónde quiere estar la empresa en 5 o 10 años.
- Estrategia: Se trata de formular metas y objetivos. Los objetivos apuntan a lograr resultados a largo plazo y se expresan en términos generales. Depende de las Oportunidades y Amenazas del entorno, y de las Fortalezas y Debilidades de la empresa. También depende de la voluntad y los valores de los líderes.
- Los objetivos: Se expresan en términos más precisos e indican los métodos a seguir para lograr el resultado esperado. Especifican el procedimiento a seguir, la función de cada uno y plazos establecidos. Los objetivos deben ser medibles, de manera que permitan la evaluación de los resultados obtenidos.

- Políticas: Conjunto de acciones o intenciones para la implementación de la estrategia a nivel de cada función de la empresa.
- Presupuesto: Esta es la etapa de implementación. Esta es la expresión de dinero de un programa preestablecido.
- Programa: Constituye todas las acciones concretas resultantes de la aplicación de políticas es una lista de acciones.
- Resultado: Puede ser tangible o intangible, cuantitativo o cualitativo. Se comparará con un benchmark (estándar, norma, benchmark) con el fin de evaluar los resultados obtenidos en relación con los objetivos fijados.

2.2.2.4.2. La organización. Organizar significa dividir el todo en partes y definir el tipo de relación que debe existir entre estas partes para asegurar el logro de los objetivos de la empresa (Rojas, 2017).

Así, la organización consiste en dividir el trabajo y precisar la naturaleza de las relaciones de cada individuo con los demás miembros de la empresa, permitiendo así clarificar la autoridad de cada uno. También permite que cada gerente tome solo las decisiones que caen dentro de su competencia y conozca los límites de su autoridad (Martínez, 2019).

Principios básicos: La distribución de tareas y la precisión de las relaciones que unen a los miembros de la empresa debe respetar una serie de principios (Martínez, 2019):

- Principio de departamentalización: La empresa se divide en varias unidades o áreas de poder llamadas departamentos para contribuir a la

realización de una misión que apunte a una finalidad. Ejemplo: la empresa se puede dividir en departamentos: recursos humanos, finanzas, producción, etc.

- Principio de especialización: A la departamentalización le sigue la asignación a cada miembro de la empresa de una tarea estrecha y limitada. Sin embargo, es necesario evitar una especialización muy avanzada que haga rutinario el trabajo.
- Principio de rango de subordinados: Designa el número de individuos que trabajan bajo la autoridad de un mismo superior jerárquico, siendo limitada la capacidad humana, la eficacia del poder sugiere que cuanto más se aumenta el número de individuos bajo la autoridad de un solo líder, más se ejerce el poder.
- Principio de equivalencia de autoridad y responsabilidad: Se trata de dar a cada líder la autoridad para liderar y controlar a sus subordinados.
- Principio de unidad de mando: Lógicamente, cualquier subordinado sólo puede tener un superior jerárquico para legitimar el poder y localizar la responsabilidad. En realidad, un subordinado puede depender de varios líderes.

Estructura de la empresa: La noción de estructura también puede definirse como "el conjunto de funciones y relaciones, que determinan formalmente las misiones que debe cumplir cada unidad de la organización y los modos de colaboración entre estas unidades" (Escobedo, 2021). La estructura es por tanto la forma en que se ordenan y articulan los diferentes componentes de una organización.

Los elementos básicos de una estructura (Escobedo, 2021):

- Cultura: hábitos, costumbres, normas, valores, creencias que condicionan el comportamiento
- La cumbre estratégica: centro de poder que encarna la misión, lugar donde se dibuja la visión y la estrategia de la empresa.
- El centro operativo: ejecución de tareas para producir bienes y servicios
- Línea jerárquica: enlace entre cumbre estratégica y centro operativo. Es el procedimiento para ejercer el poder o estilo de liderazgo.
- Tecnoestructura: saber hacer, inteligencia organizadora, métodos, la manera de hacer
- Logística: recursos, medios.

Entonces, ¿cómo se pueden coordinar estos diferentes elementos? Para coordinar el trabajo entre los diferentes miembros de la organización pueden existir varios modos, pero generalmente uno de ellos es dominante e influye mucho en el diseño organizacional (arquitectura estructural). Se trata de (Escobedo, 2021):

- Ajuste mutuo: la coordinación se realiza a través del contacto directo
- Supervisión directa: la coordinación se realiza a través de la jerarquía
- La estandarización de tareas: la coordinación se realiza mediante un código de procedimientos.
- Estandarización de resultados: La coordinación se realiza a través del resultado a lograr.

- La estandarización de las calificaciones: la coordinación está garantizada por las habilidades individuales requeridas

2.2.2.4.3. La dirección. La planificación debe permitir trazar un esquema para el desarrollo de la actividad de la empresa (Innovación y Cualificación S.L., 2021). La organización trata de determinar los centros de responsabilidad para poder llevar a cabo el plan. La dirección supone una doble acción: mandar primero y coordinar después (Innovación y Cualificación S.L., 2021).

En efecto, la empresa evoluciona en un entorno que exige esfuerzos de adaptación y esfuerzos de impulso. De esto se ocupa el líder o gerente. Podemos definir el liderazgo como un elemento de instar (poder y mando) o inducir (motivación) a los miembros de un grupo a trabajar juntos y con voluntad en tareas afines, con el fin de alcanzar los objetivos fijados (Lara, et al. 2021).

El liderazgo, entonces, es el proceso mediante el cual las personas son llevadas a realizar sus tareas no solo porque tienen que hacerlo, sino porque quieren hacerlo. La gerencia asegura la implementación de los planes desarrollados durante el proceso de planificación y motiva a todos los miembros de una organización a trabajar juntos de manera efectiva. Por lo tanto, todo gerente debe guiar, motivar, capacitar, alentar y estimular a sus subordinados (Lara, et al. 2021).

La motivación no es objeto de un modo universal, más bien existe una diversidad de modos de motivación, lo que exige la existencia de un directivo

competente, líder y que posea cualidades personales de carisma y habilidades técnicas y profesionales (Ilerna Online S.L.,2022).

El gerente debe crear y mantener un contexto organizacional que pueda facilitar el desempeño y la satisfacción de los individuos que trabajan juntos. Debe crear condiciones favorables para la motivación (Ilerna Online S.L.,2022).

Los empleados motivados son más productivos, pueden lograr cosas más grandes y están más dispuestos a contribuir al logro de las metas de su organización. ¿Deberían los empleados recibir más formación? ¿Se beneficia de recursos adicionales como equipos y herramientas? Si los gerentes no pueden identificar las necesidades de sus empleados y establecer qué los motiva, simplemente no podrán aumentar el rendimiento (Ilerna Online S.L.,2022).

El líder es una persona que vela por los intereses de los demás inspirando confianza, desafiando el statu quo, haciendo las preguntas correctas y tomando las iniciativas adecuadas. Un líder está interesado en los resultados. Es capaz de ejercer su influencia personal y su poder de persuasión sobre sus subordinados para llevarlos a cumplir sus tareas con el fin de alcanzar los objetivos fijados (Ilerna Online S.L.,2022).

El liderazgo es el acto de inspirar o influir en la conducta de otros (individuos o grupos) con el objetivo de lograr que con voluntad y entusiasmo alcancen objetivos claramente definidos (Ilerna Online S.L.,2022).

2.2.2.4.4. El control. El control es la cuarta fase del proceso administrativo. La palabra control, en sí misma, evoca la idea de sanción. Provoca, por tanto, connotaciones emocionales (se estresa al sujeto controlado) (Mejicanos, 2014).

En realidad, la finalidad de la función de control es asegurar que las actuaciones de la empresa se ajustan a las previsiones y a los procedimientos preestablecidos, lo que significa que el sistema de control trata de ver la conformidad del resultado obtenido por comparación con el Resultado Esperado (Sabogal, 2012).

En la gestión no hay un logro total, siempre hay diferencias en relación a lo decidido. Desde esta perspectiva, el control aparece entonces como una necesidad. El control es, por tanto, la principal ayuda de la planificación porque verifica si lo que se ha decidido y planificado se cumple realmente para alcanzar los objetivos fijados (Lara, et al. 2021).

El control representa un enfoque metódico destinado a establecer criterios de rendimiento en relación a los objetivos planificados. Implica la creación de un mecanismo de retroalimentación, la comparación entre los resultados obtenidos y los estándares previamente definidos, la identificación de posibles desviaciones, la medición del alcance y la adopción de medidas necesarias para garantizar una utilización óptima y efectiva de todos los recursos de la organización en aras de alcanzar los objetivos generales. En esencia, el control se erige como un pilar

fundamental para la gestión organizacional, permitiendo una adaptación constante y una dirección precisa hacia el éxito. (Innovación y Cualificación S.L., 2021).

El proceso de control consta de cinco actividades principales (Escobedo, 2021):

- La elección de los criterios de evaluación del desempeño;
- Establecimiento de estándares de desempeño;
- Evaluación del desempeño;
- Análisis de desviaciones y causas;
- Toma de decisiones correctivas.

Al establecer objetivos al planificar, los gerentes pueden reconocer el tipo de criterios que deben elegir para juzgar su logro. De hecho, si los gerentes no han elegido los criterios apropiados, pueden tener dificultades para estimar el verdadero desempeño de su organización (Martínez, 2019).

Así, la tasa de rendimiento refleja claramente los resultados de la empresa en su conjunto. Del mismo modo, la cuota de mercado es un buen criterio para evaluar el desempeño del departamento de marketing (Martínez, 2019).

Una vez elegidos los criterios de evaluación del desempeño, se deben fijar los estándares precisos a cumplir durante un período determinado. Los estándares de desempeño se dividen en cuatro amplias categorías (Rojas, 2017):

- Estándares de tiempo: se relacionan con el tiempo requerido para completar una tarea en particular;
- Normas de producción: relativas al número de unidades que debe producir un individuo o un grupo;
- Estándares de costos: definen la magnitud de los recursos necesarios para producir un bien o servicio;
- Estándares de calidad: establecer el nivel de calidad a alcanzar para cumplir con las expectativas del cliente.

La evaluación del desempeño se puede realizar en forma diaria, semanal, mensual o anual (Lozano, 2020). Para hacer esto, los gerentes necesitan información que puedan obtener de distintas fuentes: informes escritos, documentos generados por computadora y presentaciones orales y observaciones personales (Lescano, 2019).

Es importante analizar cualquier discrepancia entre los resultados y los estándares para determinar la causa (Castro, 2021). Sin embargo, un diferencial que parece desfavorable no siempre refleja un rendimiento deficiente (Mallma, 2017). Por ejemplo, costos de producción más altos de lo esperado no significan necesariamente un problema, ya que puede ser porque el departamento de producción ha fabricado más unidades de las esperadas para satisfacer la demanda, lo que aumenta la ganancia obtenida (Torres & Urcuhuaranga, 2020).

Por lo tanto, uno debe examinar las razones de las desviaciones y determinar si tienen un efecto positivo o negativo en el desempeño de su empresa en su conjunto (García, 2019).

Una vez que los gerentes han detectado cualquier discrepancia y descubierto su causa exacta, deben tomar las medidas adecuadas (Santillana, 2022). Tres opciones están disponibles para ellos (Santa Cruz 2019):

- O remediar la situación si hay problemas serios y si quieres poner las cosas de nuevo en marcha.
- O mantener el statu quo, es decir, no hacer nada si hemos alcanzado nuestro objetivo o si la diferencia observada es mínima.
- Modificar el conjunto estándar, si el estándar inicial es demasiado alto o si Los imprevistos transforman el entorno.

Hay tres tipos de control (Juárez & Villanueva, 2021): control proactivo, control concurrente y control retroactivo.

Control proactivo: También llamado control preliminar o control de conducción. Se utiliza para guiar las actividades para que conduzcan a los resultados deseados. Se hace antes de que se implementen los planes (García, 2020). Tiene lugar, por tanto, antes de la puesta en marcha y ejecución de las operaciones. Permite asegurar que las políticas y los procedimientos se entienden y siguen y verificar su consistencia (Carrasco, 2021).

Control concomitante: Acompaña todas las operaciones de ejecución. Tiene lugar tras la finalización de cada etapa, de manera que las desviaciones registradas durante una determinada etapa no afecten a las etapas siguientes (Henríquez, 2022).

Control retroactivo: Este es el control más común en la empresa. En el marco del control, que esencialmente existe bajo la forma de control presupuestario, los resultados se comparan con los estándares para verificar la conformidad de los resultados con los objetivos e implementar la acción correctiva. Este tipo de control ayuda a mejorar el flujo de actividades futuras (Tuco, 2021).

2.3. Marco conceptual

- **Actividades de control.** Las actividades de control están referidas a la asignación de tareas y son realizadas desde el nivel gerencial hasta los colaboradores, éstas deben cumplirse diariamente. Como indicadores de esta dimensión esta la selección de actividades de control, el desarrollo de actividades de control, la implementación de controles con políticas y procedimientos (Paz, 2009).
- **Ambiente de Control.** Es el entorno que influye en las tareas realizadas por los trabajadores, en el ambiente de control el personal es la esencia de cualquier organización al igual que sus atributos individuales o personales. Se considera como indicadores a: la integridad y valores éticos, la estructura organizacional y responsabilidades y la retención del talento competente (Corpus, 2019).

- **Control Interno.** Son medidas adoptadas dentro de una institución, para salvaguardar los activos y el efectivo, así como también verificar la exactitud de sus libros contables (Udovychenko, 2021).
- **Control.** El control es una etapa en la que se pretende asegurar los objetivos y planes fijados dentro de la institución. El control administrativo se encarga, de validar la eficiencia y eficacia en un período predefinido de la organización. Los indicadores considerados para esta dimensión son: la evaluación del desempeño, las acciones correctivas y la medición de los objetivos (Corpus, 2019).
- **Dirección.** La dirección es un proceso mediante el cual se influye en las personas para el cumplimiento de las metas, éstas encaminan hacia el logro final de una organización. La dirección es donde se realiza lo planeado, en otras palabras, se ejecutan todos los elementos que contiene la administración. Los indicadores para esta dimensión son: la orientación, la supervisión y la delegación de funciones (Zache, 2020).
- **Evaluación de riesgos.** La evaluación de riesgos es una práctica de reconocer y analizar los peligros pertinentes que obstaculizan la consecución de los objetivos de la organización. La evaluación de riesgos también incluye la elaboración de respuesta apropiada. Se considera como indicadores a los objetivos claros y prospectivos, la identificación y análisis de riesgos y la identificación de cambios significativos (Gutiérrez, 2021).
- **Gestión Administrativa.** La gestión administrativa es un proceso mediante el cual se planifica, organiza, dirige y se controla. Está encabezada por los directivos de las organizaciones (Ortiz, 2018).

- **Información y comunicación.** La comunicación es un proceso importante que mejora el sistema de control y va dirigido no solo a los directores de las áreas sino a quienes son responsables directos de operar dichos cambios (Mendoza, 2018). El sistema de información está relacionado con los objetivos de control, la información está en todo proceso y es un factor importante ya que se alinea a unas metas u objetivos (Serrano, 2019). Dicha información será comparada con las estrategias proyectadas. Los indicadores para esta dimensión son la selección de actividades de control, el desarrollo de actividades de control, la implementación de controles con políticas y procedimientos (Sánchez, 2022).
- **Organización,** La organización se refiere a la estructura y funciones de los distintos puestos de trabajo, resalta también que el ser humano muestra eficiencia al estar dentro de una estructura y al mantener un orden en coordinación de todos los recursos que forman parte de un grupo social. Los indicadores para esta dimensión son: la estructura organizacional, los niveles jerárquicos, y los recursos humanos (Balla & López, 2018).
- **Planeación.** La planeación es considerada un conjunto de actividades, las cuales están relacionadas y dirigidas hacia un mismo objetivo, en la planeación se organizan los tiempos y recursos, se esquematiza mediante diagramas para su cumplimiento la cuál debe ser ajustado a la realidad. Los indicadores para esta dimensión son: los objetivos, la toma de decisiones, las estrategias y las metas (Alvarado, 2018).
- **Supervisión - monitoreo.** El objetivo de la supervisión es asegurar el control interno y su funcionamiento adecuado, se detalla también que

existen dos modalidades de supervisión: las que están enfocados en las actividades continuadas o permanentes que se realizan y las supervisiones o evaluaciones puntuales acerca de un proceso determinado (Cabrera et al., 2021). El monitoreo permite rastrear el rendimiento, por lo que es crucial para determinar un aumento del desempeño en todos los estratos de la organización. Los indicadores de esta dimensión son: la evaluación y monitoreo continuo, la evaluación por especialidad, el detalle de deficiencias y el monitoreo de Recomendaciones (Alvarado, 2018).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

La práctica del control interno tiene una relación directamente proporcional con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.

3.2. Hipótesis Específicas

1. El ambiente del control tiene relación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.
2. La evaluación de riesgos tiene relación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.
3. Las actividades de control tienen relación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.
4. La información y comunicación tiene relación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.
5. La supervisión - monitoreo tiene relación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.

3.3. Variables

3.3.1. Variable (X) = Control Interno

3.3.1.1. Definición conceptual: El control interno representa un procedimiento instaurado conjuntamente por el consejo de administración, la dirección y

los colaboradores de una entidad, con el propósito de proporcionar un grado razonable de seguridad en lo que respecta al logro de los objetivos relacionados con las operaciones, la presentación de informes y el cumplimiento normativo. Este proceso se enfoca en la estructuración de sistemas, políticas y prácticas que permitan la identificación temprana de riesgos, la prevención de irregularidades y la facilitación de una gestión más efectiva y confiable de los procesos organizacionales, contribuyendo a la generación de confianza tanto interna como externamente. (Arias, 2019).

3.3.1.2. Definición operacional: El control interno involucra el proceso de examinar y evaluar los cinco componentes fundamentales: X1 = Ambiente de Control, X2 = Evaluación de Riesgos, X3 = Actividades de Control, X4 = Información y Comunicación y X5 = Supervisión y Monitoreo. Estos elementos esenciales interactúan de manera coordinada para establecer un marco sólido que garantice la integridad, eficiencia y eficacia en la consecución de los objetivos organizacionales, asegurando así la gestión adecuada de los riesgos y la obtención de resultados confiables.

3.3.2. Variable (Y) = Gestión Administrativa

3.3.2.1. Definición conceptual: La gestión administrativa se configura como un proceso integral en el cual se lleva a cabo la planificación, organización, dirección y control de las entidades. En esta dinámica, los líderes y directivos de las organizaciones desempeñan un papel central al liderar y

coordinar las actividades que permiten la consecución de los objetivos empresariales. Esta función administrativa es esencial para lograr una operación fluida y efectiva de la organización, asegurando la utilización óptima de los recursos y el logro de los resultados deseados. (García, 2019).

3.3.2.2. Definición operacional: La Gestión Administrativa representa la metodología por la cual las organizaciones se esfuerzan por alcanzar sus metas y objetivos, haciendo uso de los cuatro componentes esenciales: Y1 = Planeación, Y2 = Organización, Y3 = Dirección y Y4 = Control. Estos elementos interactúan de manera sinérgica para guiar la toma de decisiones, la asignación de recursos, la supervisión de las actividades y la corrección de desviaciones, asegurando un enfoque coherente y eficaz para el logro de los fines establecidos. La Gestión Administrativa juega un papel fundamental en la eficiencia y el éxito de las organizaciones al proporcionar una estructura y una guía sólida para su funcionamiento y desarrollo.

3.3.3. Operacionalización de las variables (X) = Control Interno e (Y) = Gestión Administrativa

Luego de la definición conceptual y operacional de las variables en estudio fue necesario hacer la correspondiente operacionalización. Ver tabla 1.

Tabla 1
Operacionalización de las variables de investigación

Matriz de operacionalización de variables						
Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Variable (X) Control Interno	El control interno es un proceso implementado por el directorio, la gerencia y los empleados de una entidad, con la intención de brindar una seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos relacionados con las operaciones, la presentación de informes y el cumplimiento (Arias, 2019).	El control interno es el proceso de análisis del ambiente organizacional, la evaluación de riesgos, los controles, la información y comunicación así como la supervisión - monitoreo.	Ambiente de Control	Integridad y valores éticos	1	ESCALA ORDINAL
				Estructura Organizacional y responsabilidades	2	
				Retención del talento competente	3	
				Objetivos claros y prospectivos	4	
				Identificación y análisis de riesgos	5	
				Identificación de cambios significativos	6	
				Selección de Actividades de control	7	
				desarrollo de actividades de control	8	
				Implementación de controles con políticas y procedimientos	9	
				Información y comunicación interna	10	
				Información y comunicación externa	11	
				Comunicación eficaz	12	
				Evaluación y monitoreo continuo	13	
				Evaluación por especialidad	14	
				Detalle de deficiencias	15	
				Monitoreo de Recomendaciones	16	
Variables (Y) Gestión administrativa	La gestión administrativa es un proceso mediante el cual se planifica, organiza, dirige y también se controla las entidades y está encabezada por los directivos de las organizaciones (García, 2019).	La Gestión Administrativa, manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos mediante la planeación, organización, dirección y control.	Planeación	Objetivos	17	
				Toma de decisiones	18	
				Estrategias	19	
				Metas	20	
				Estructura Organizacional	21	
				Niveles Jerárquicos	22	
				Recursos Humanos	23	
				Orientación	24	
				Supervisión	25	
				Delegación de Funciones	26	
				Evaluación del desempeño	27	
				Acciones correctivas	28	
				Medición de los objetivos	29	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

La metodología utilizada es del enfoque cuantitativo porque se enfoca en recolectar datos para después ser comprobado la hipótesis. Se utiliza el análisis estadístico. En una investigación cuantitativa los datos son recolectados mediante instrumentos que en este caso son el cuestionario de la encuesta para después pasar al análisis de los resultados (Hernández-Sampieri et al., 2014).

4.1. Método de Investigación

El presente estudio se sustentó en la aplicación del método científico, un enfoque que se basa en un conjunto de normas y fases que indican el camino a seguir para llevar a cabo una investigación. Este método abarca una serie de pasos ordenados que guían el proceso investigativo, desde la formulación de una hipótesis hasta la obtención de resultados y conclusiones. La característica distintiva del método científico radica en su enfoque sistemático y riguroso, lo cual asegura la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos. Estos resultados son sometidos a una validación por parte de la comunidad científica, lo que aporta un sello de aprobación y credibilidad a las conclusiones alcanzadas en el estudio. (Moscoso, 2019).

4.2. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es de tipo aplicada. En este tipo de investigación se estudia el objeto teniendo en consideración la aplicación. Por ello su análisis se enfoca en los resultados (Lavado, 2018).

La investigación de tipo aplicada no solo se dedica a la recopilación de datos provenientes de la realidad, sino que también se enfoca en enriquecer el conocimiento teórico-científico relacionado con el objeto de estudio (De la Torre, 2016), que en esta instancia se refiere a las clínicas privadas localizadas en la provincia de Huancayo. Este enfoque aplicado implica la utilización de los resultados obtenidos para abordar problemas prácticos y generar soluciones concretas, permitiendo un vínculo directo entre la investigación y la mejora en la toma de decisiones en contextos específicos como el de las clínicas mencionadas.

4.3. Nivel de Investigación

El nivel de investigación adoptado para este estudio es de carácter relacional, y más precisamente, se enmarca en el subnivel de correlación/asociación. Este enfoque tiene como objetivo principal establecer y determinar la relación o grado de asociación que existe entre dos conceptos, categorías o variables dentro de un contexto específico (Becker, 2018). En este sentido, el estudio se esfuerza por explorar y cuantificar las posibles interdependencias entre las variables seleccionadas, lo que permitirá una comprensión más profunda de cómo se influyen mutuamente en el contexto investigado.

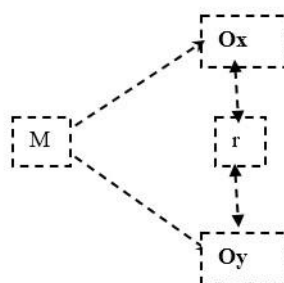
En el nivel de investigación relacional (correlación/asociación) los datos han sido recogidos para establecer la relación existente entre la gestión administrativa y el control interno.

4.4. Diseño de la Investigación

El diseño es de investigación no experimental de corte transversal y correlacional. En un estudio con este diseño no se puede realizar cambios deliberados en los variables. En este tipo de investigación se observa los fenómenos como se presentan en la realidad, no originada o manipulada, por el investigador (Marradi et al., 2018).

El diseño no experimental, transversal y correlacional analiza las variables y evalúa la relación significativa de estas en un tiempo determinado (Gerring, 2014), esta se llevó a cabo con el análisis estadístico.

El esquema del diseño es la siguiente (Gerring, 2014):



M : Muestra obtenida.

Y : Variable gestión administrativa

X : Variable control interno

r : Correlación simple

O : Observación

La presente investigación se realizó en las clínicas de la provincia de Huancayo.

4.5. Población y muestra

La población es un conjunto de objetos o fenómenos estudiados que tienen una característica representativa en su análisis. De esta población significativamente una parte será la muestra de acuerdo a los distintos métodos a usar (Lago, 2008).

La población está constituida por los colaboradores de 9 clínicas particulares de la provincia de Huancayo, las cuales son la clínica Cayetano Heredia, la clínica de la solidaridad, la clínica del Valle, la clínica internacional, la clínica Ortega, la clínica Rebagliati, la clínica Salazar, la clínica San Pablo, y la clínica Zárate. De estas clínicas se ha registrado 515 colaboradores entre el personal de salud y personal administrativo. Estos representaron nuestra población de estudio en la presente investigación.

Tabla 2
Población de estudio de la investigación

Clínicas del distrito de Huancayo	Personal de Salud	Personal Administrativo	Total personal
Clínica Cayetano Heredia	96	25	121
Clínica de la Solidaridad	34	9	43
Clínica del Valle	27	12	39
Clínica Internacional De Especialidades Médicas S.A.C.	37	10	47
Clínica Ortega	64	16	80
Clínica Rebagliati	20	5	25
Clínica Salazar	49	13	62
Clínica San Pablo	42	11	53
Clínica Zárate	37	10	47
Total			515

Criterios de Inclusión y Exclusión. Para la selección de las clínicas particulares de la provincia de Huancayo se ha determinado la cantidad de especialidades en cada una de ellas, en las cuales solo se ha optado por las clínicas que tengan mayor a 7 especialidades, esto hará que el estudio sea representativo en dichas clínicas. El detalle de la cantidad de especialidades en cada una de las clínicas lo mostramos líneas abajo. Cabe señalar que para este estudio se excluyó las clínicas de exámenes médicos ocupacionales.

Tabla 3
Cantidad de especialidades de las clínicas representativas en Huancayo

Clínicas del distrito de Huancayo	Especialidades	Laboratorio
Clínica Cayetano Heredia	34	Si
Clínica de la Solidaridad	14	Si
Clínica del Valle	11	Si
Clínica Internacional De Especialidades Médicas S.A.C.	15	Si
Clínica Ortega	26	Si
Clínica Rebagliati	8	Si
Clínica Salazar	20	Si
Clínica San Pablo	17	Si
Clínica Zárate	15	Si

Muestra y tipo de muestreo. El tipo de muestreo de la presente investigación es probabilístico, este tipo de muestreo como su nombre lo indica, garantiza que todas las unidades de observación tengan las mismas probabilidades estadísticas de ser seleccionados como muestra (Lago, 2008). El tipo de muestreo será aleatorio simple que consiste en seleccionar las unidades de observación al azar, no se maneja ningún criterio para la selección (Keating, 2013).

Tabla 4
Muestra de la investigación

Clínicas del distrito de Huancayo	Especialidades	Muestra
Clínica Cayetano Heredia	34	50
Clínica de la Solidaridad	14	19
Clínica del Valle	11	17
Clínica Internacional De Especialidades Médicas S.A.C.	15	20
Clínica Ortega	26	34
Clínica Rebagliati	8	11
Clínica Salazar	20	26
Clínica San Pablo	17	23
Clínica Zárate	15	20
Total		220

Tamaño de la muestra. Cuando hablamos de tamaño de muestra estamos refiriendo a un subgrupo de una población de estudio. De este subgrupo se recolectan los datos y se les tiene que delimitar bajo ciertos criterios que el investigador proponga (Soriano, 2017).

La muestra fue de 220 colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo. Se consideró un margen de error del 5 % es decir el nivel de confianza al 95%. A continuación, se detalla el cálculo de muestra según la fórmula para población finita:

$$\frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} = 220$$

Valores Z (valor del nivel de confianza)	90%	95%	97%	98%	99%
Valores Z “α_c” (en función de la probabilidad y grados de libertad)	1.645	1.960	2.170	2.326	2.576

Donde:

N : tamaño de la población

α_c : Valor Z en función de la probabilidad y grados de libertad

(considerando un nivel de confianza del 95%)

e : error que aceptamos en la muestra 5%.

Tabla 5
Comparación de la población y muestra

Clínicas del distrito de Huancayo	Especialidades	Total personal	Muestra
Clínica Cayetano Heredia	34	121	50
Clínica de la Solidaridad	14	43	19
Clínica del Valle	11	39	17
Clínica Internacional De Especialidades Médicas S.A.C.	15	47	20
Clínica Ortega	26	80	34
Clínica Rebagliati	8	25	11
Clínica Salazar	20	62	26
Clínica San Pablo	17	53	23
Clínica Zárate	15	47	20
Total		515	220

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Está referido a la recolección de la información, es decir los datos sobre las variables investigadas (Soriano, 2017).

En esta investigación, se ha seleccionado la técnica de la encuesta como método principal, acompañada del instrumento que consiste en un cuestionario. La técnica de la encuesta se emplea con el propósito de recopilar y obtener datos relevantes a través de la formulación de preguntas directas. Esta metodología se ajusta a la naturaleza del estudio al permitir una recolección sistemática y estructurada de información. El cuestionario, como instrumento, sirve como herramienta específica para plantear las interrogantes necesarias y recoger las respuestas de los participantes de manera estandarizada y uniforme, asegurando así la consistencia y la comparabilidad de los datos obtenidos. (Guerrero, 2019) en los trabajadores, estos a su vez deben formar parte del análisis (Salas & Salgado, 2017).

La técnica de la encuesta tiene una estructura coherente ordenada en sus preguntas y expresadas con claridad, imparcialidad y exactitud (Rodríguez-Sosa & Burneo, 2017).

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el procedimiento de recolección de datos se realizó la siguiente secuencia, la cual se detalla líneas abajo (Amiel, 2014):

- 1°. Diseño del instrumento (cuestionario)
- 2°. Validación del instrumento.
- 3°. Aplicación con el instrumento.
- 4°. Análisis de información del instrumento.

Para la aplicación del instrumento de investigación fue necesario la participación del personal de salud que labora de las distintas especialidades de las 9 clínicas particulares de la provincia de Huancayo, las cuales son la clínica Cayetano Heredia, la clínica de la solidaridad, la clínica del Valle, la clínica internacional, la clínica Ortega, la clínica Rebagliati, la clínica Salazar, la clínica San Pablo, y la clínica Zárate; y también la participación del personal administrativo. Que en suma son una muestra de 220 colaboradores que participaron en la presente investigación. Respecto al instrumento de investigación la valoración de ítems será en una escala de 1 a 5, según el etiquetado siguiente: 1 correspondía a “muy mala”, 2 a “mala”, 3 a “regular”, 4 a “bueno” y 5 “muy bueno”.

Etapas del Procesamiento de Datos. Para procesar e interpretar la información; se incluirá varias etapas que son.

- 1°. En la primera etapa se diseñó el instrumento, la cual incluirá la construcción del instrumento de medición de la presente tesis.
- 2°. En la segunda etapa se validó el instrumento con el coeficiente de validez total (estadística) y con una confiabilidad superior al 59%, (esta incluye que sea un instrumento confiable)
- 3°. En la tercera etapa se aplicó el instrumento de investigación, en el personal de salud y administrativos de las nueve clínicas privadas representativas de la provincia de Huancayo.
- 4°. En la fase cuarta del proceso, se procedió a llevar a cabo el diagnóstico exhaustivo del sistema de control y la gestión administrativa de las nueve clínicas privadas que se han considerado representativas en la provincia de

Huancayo. En esta etapa, se emprendieron análisis minuciosos y evaluaciones detalladas con el propósito de obtener una visión completa y precisa de cómo operan y se manejan estos aspectos clave en las clínicas seleccionadas. Este diagnóstico permitirá identificar áreas de fortaleza, debilidad y posibles oportunidades de mejora, aportando una base sólida para la toma de decisiones informadas y la implementación de mejoras estratégicas.

- 5°. En la quinta etapa se hizo el análisis de los resultados y se hizo las inferencias estadísticas de los datos.

Análisis estadístico e interpretación de datos. Para el análisis de la información se recurrió al análisis y procesamiento estadístico descriptivo e inferencial en los programas Excel, Spss y Minitab las cuales nos ayudaron en las pruebas de hipótesis (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Datos del Instrumento:

Nombre: Control Interno y la Gestión Administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo 2021

Objetivo: Determinar la relación que tiene la práctica del control interno con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.

Ámbito de aplicación: 220 colaboradores entre personal de salud y administrativo.

Cuestionario Variable (X): Control Interno 16 ítems del 01 al 16

Cuestionario Variable (Y): Gestión Administrativa, 13 Ítems del 17 al 29

4.8. Aspectos éticos de la investigación

El desarrollo de la presente investigación se ha cimentado en los principios que guían la labor investigativa en la Universidad Peruana Los Andes. Estos lineamientos se encuentran establecidos en el Artículo 27° del Reglamento General de Investigación (Resolución N° 1769-2019-CU-VRINV) y en el Artículo 4° del Código de Ética para la Investigación Científica (Resolución N° 1750-2019-CU-VRINV). Estos principios abarcan diversas áreas, tales como la salvaguarda de los individuos y los grupos étnicos y socioculturales, la obtención de consentimiento informado y explícito, la promoción del bienestar y la ausencia de daño, la protección del medio ambiente y el respeto a la biodiversidad, la asunción de la responsabilidad, y la adhesión a la veracidad. La adhesión a estos principios fundamentales garantiza la integridad, la ética y la excelencia en el proceso investigativo llevado a cabo en la universidad.

Esto quiere decir, que en la investigación se considera aspectos éticos como la moral en la persona que investiga y del personal en esta investigación, en ese sentido se señaló la participación anónima del personal respetando a cada evaluado en todo momento antes, durante y después de la aplicación de instrumento (Lavado, 2018).

Otro aspecto importante fue proteger los datos almacenados sin juzgar la información de una manera personal, cumpliendo con las normas institucionales, así como el consentimiento informado y expreso (Marradi et al., 2018).

En el marco de este trabajo de investigación, se establece de manera firme que el proceso de desarrollo de esta tesis se llevará a cabo de manera independiente y sin involucramiento de relaciones comerciales, financieras o intereses personales que puedan dar lugar a posibles conflictos de intereses. Es crucial destacar que, además, se ha conferido un enfoque prioritario a la salvaguarda de la individualidad y la diversidad de distintos grupos étnicos y socioculturales. Se ha trabajado con la intención de evitar cualquier forma de discriminación o segregación, y se ha priorizado el respeto y la consideración de los derechos y la dignidad de todas las personas involucradas en este estudio. (Hernández-Sampieri et al., 2017).

Otro aspecto fundamental a tener en cuenta es el enfoque que se ha establecido, el cual se centra en la protección del medio ambiente y el respeto a la biodiversidad a lo largo de todo el proceso de desarrollo de la investigación. Se ha hecho hincapié en la adopción de prácticas sostenibles y responsables que minimicen cualquier impacto negativo en el entorno natural y en la riqueza biológica. Este enfoque refleja un compromiso con la preservación de los recursos naturales y la promoción de prácticas que contribuyan a la conservación a largo plazo de nuestro entorno ecológico. (Salas & Salgado, 2017).

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

5.1.1. Descripción de resultados de la variable (X): Control Interno

Los resultados de la variable control interno empieza con el ambiente de control.

Tabla 6
Resultados del Ambiente de Control

X1. Ambiente de Control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	20	9,1	9,1	9,1
	Regular	147	66,8	66,8	75,9
	Buena	53	24,1	24,1	100,0
	Total	220	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 6 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre el ambiente de control. Observamos que el ambiente de control tiene una valoración de buena para el 24% de los encuestados, el 67% consideran que es regular y sólo el 9% lo valoran como mala. Estos resultados se perciben mejor en la figura 1.

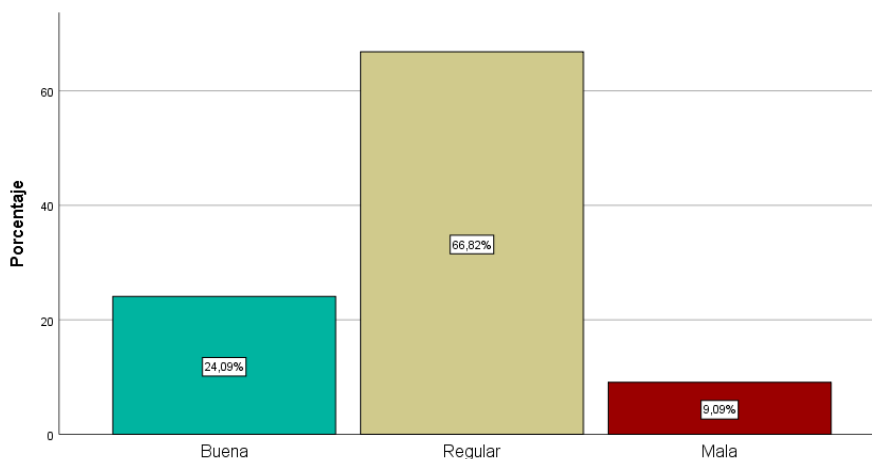


Figura 1 Ambiente de Control

Ahora veamos los resultados de la evaluación de riesgos.

Tabla 7
Resultados de la Evaluación de Riesgos

X2. Evaluación de Riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	13	5,9	5,9	5,9
	Regular	129	58,6	58,6	64,5
	Buena	77	35,0	35,0	99,5
	Muy buena	1	0,5	0,5	100,0
	Total	220	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 7 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre la evaluación de riesgos. Observamos que la evaluación de riesgos tiene una valoración de muy buena solo para el 0.5% de los encuestados, buena para el 35%, el 59% consideran que es regular y el 6% lo valoran como mala. Estos resultados se perciben mejor en la figura 2.

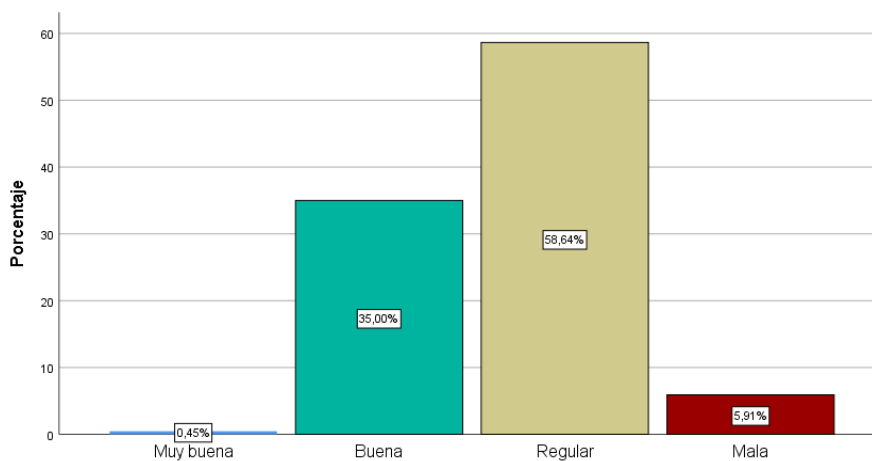


Figura 2 Evaluación de Riesgos

La siguiente tabla corresponde a los resultados de las actividades de control.

Tabla 8
Resultados de las Actividades de Control

X3. Actividades de Control

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Regular	52	23,6	23,6	23,6
	Buena	143	65,0	65,0	88,6
	Muy buena	25	11,4	11,4	100,0
	Total	220	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 8 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre las actividades de control. Observamos que las actividades de control tienen una valoración de muy buena para 11% de los encuestados, buena para el 65% y el 24% consideran que es regular. Estos resultados se perciben mejor en la figura 3.

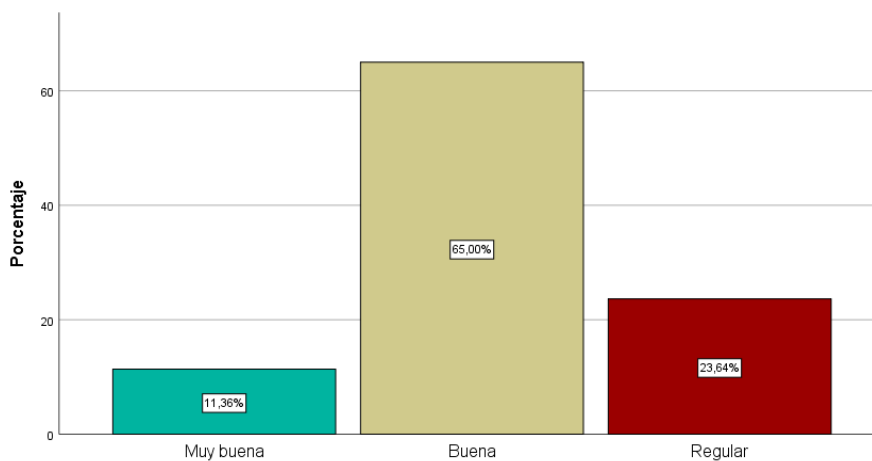


Figura 3 Actividades de Control

Los resultados de la información y comunicación se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 9
Resultados de la Información y Comunicación

X4. Información y Comunicación

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	24	10,9	10,9	10,9
Buena	167	75,9	75,9	86,8
Muy buena	29	13,2	13,2	100,0
Total	220	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

En la tabla 9 se muestra los resultados de la encuesta realizado a los colaboradores del personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo en la cual se detalla sobre la comunicación y la información. Observamos que la información y comunicación tiene una valoración de muy buena para 13% de los encuestados, buena para el 76% y el 11% consideran que es regular. Estos resultados se perciben mejor en la figura 4.

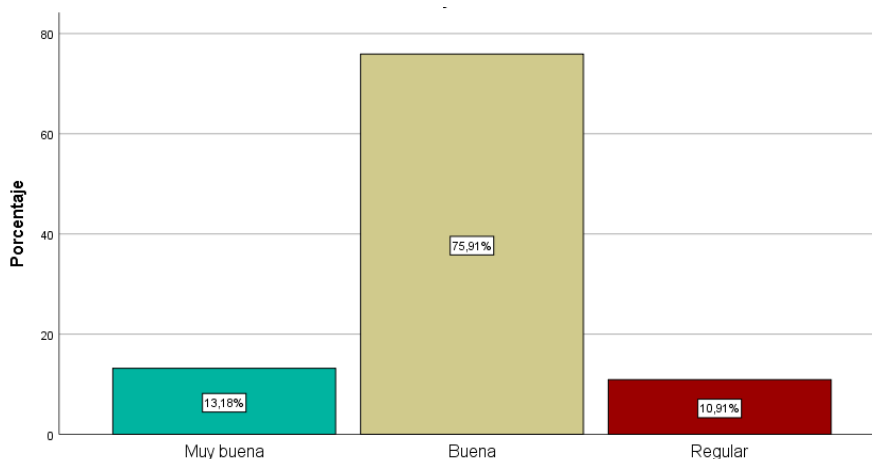


Figura 4 Información y Comunicación

A continuación, la tabla presenta los resultados de la supervisión o monitoreo.

Tabla 10
Resultados de la Supervisión o Monitoreo

X5. Supervisión o Monitoreo

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	29	13,2	13,2	13,2
Buena	187	85,0	85,0	98,2
Muy buena	4	1,8	1,8	100,0
Total	220	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 10 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre la supervisión o monitoreo. Observamos que la supervisión o monitoreo tiene una valoración de muy buena solo para el 2% de los encuestados, buena para el 85% y el 13% consideran que es regular. Estos resultados se perciben mejor en la figura 5.

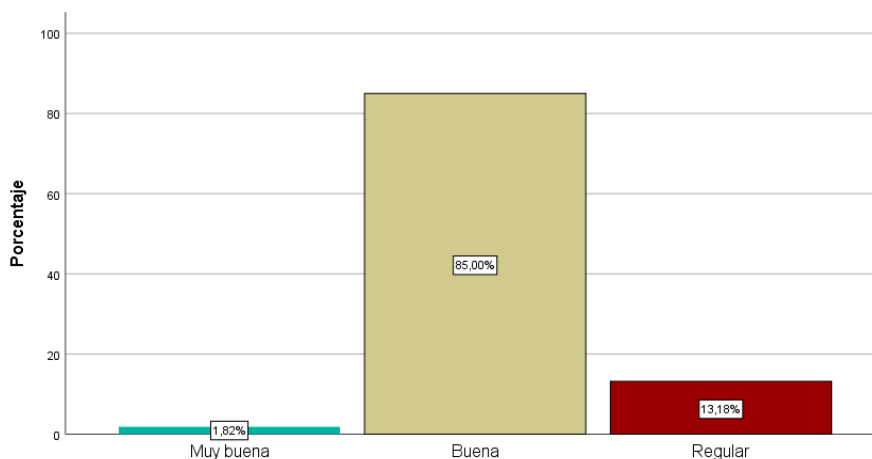


Figura 5 Supervisión o Monitoreo

5.1.2. Descripción de resultados de la variable (Y): Gestión Administrativa

Los resultados de la variable gestión administrativa empieza con la planeación.

Tabla 11
Resultados de la Planeación

Y1. Planeación		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	54	24,5	24,5	24,5
	Buena	157	71,4	71,4	95,9
	Muy buena	9	4,1	4,1	100,0
	Total	220	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 11 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre la planeación. Observamos que la planeación tiene una valoración de muy buena solo para el 4% de los encuestados, buena para el 71% y el 25% consideran que es regular. Estos resultados se perciben mejor en la figura 6.

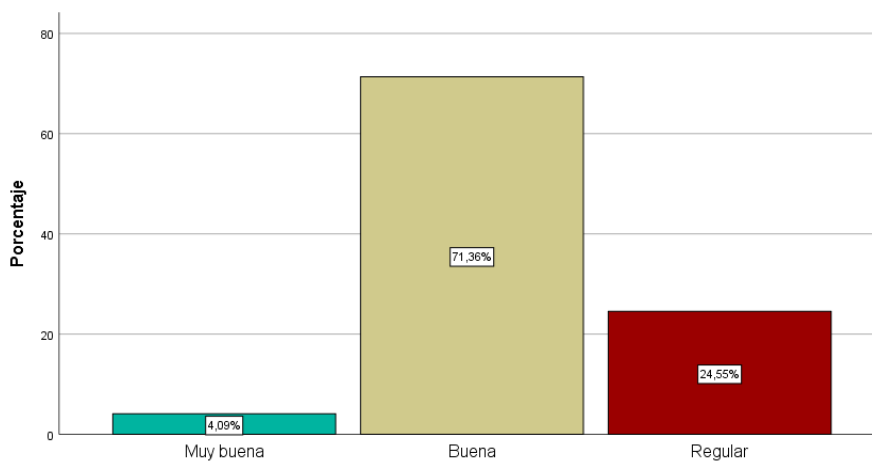


Figura 6 Planeación

A continuación, la tabla presenta los resultados de la organización.

Tabla 12
Resultados de la Organización
Y2. Organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	63	28,6	28,6	28,6
	Buena	152	69,1	69,1	97,7
	Muy buena	5	2,3	2,3	100,0
	Total	220	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 12 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre la organización. Observamos que la organización tiene una valoración de muy buena solo para el 2% de los encuestados, buena para el 69% y el 29% consideran que es regular. Estos resultados se perciben mejor en la figura 7.

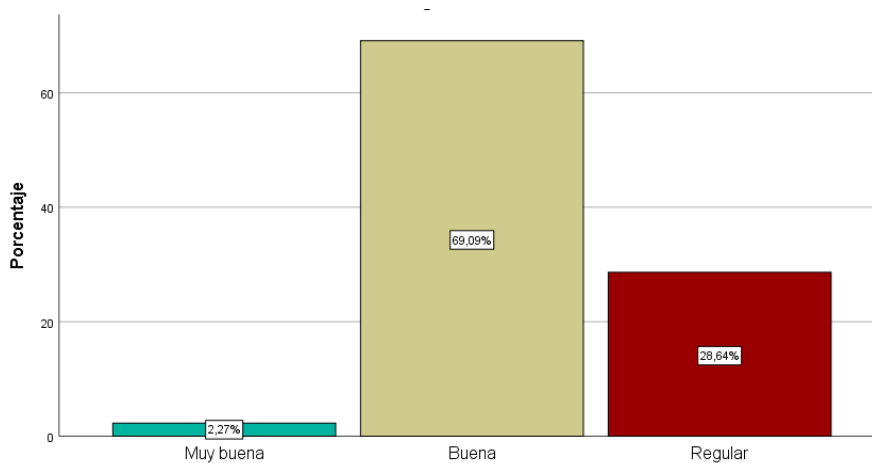


Figura 7 Organización

Los resultados de la dirección se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 13
Resultados de la Dirección

Y3. Dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	27	12,3	12,3	12,3
	Buena	162	73,6	73,6	85,9
	Muy buena	31	14,1	14,1	100,0
	Total	220	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 13 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre la dirección. Observamos que la dirección tiene una valoración de muy buena para el 14% de los encuestados, buena para el 74% y el 12% consideran que es regular. Estos resultados se perciben mejor en la figura 8.

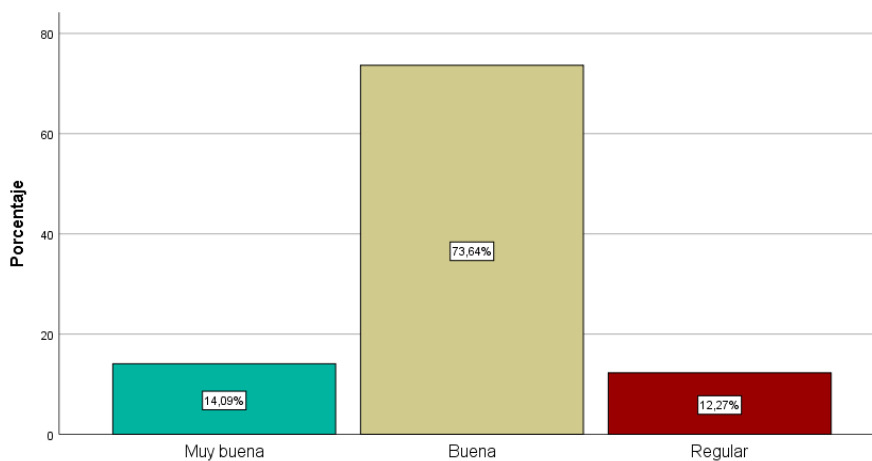


Figura 8 Dirección

La siguiente tabla corresponde a los resultados del control.

Tabla 14
Resultados del Control

Y4. Control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	50	22,7	22,7	22,7
	Buena	140	63,6	63,6	86,4
	Muy buena	30	13,6	13,6	100,0
	Total	220	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 14 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre el control. Observamos que el control tiene una valoración de muy buena para el 14% de los encuestados, buena para el 64% y el 23% consideran que es regular. Estos resultados se perciben mejor en la figura 9.

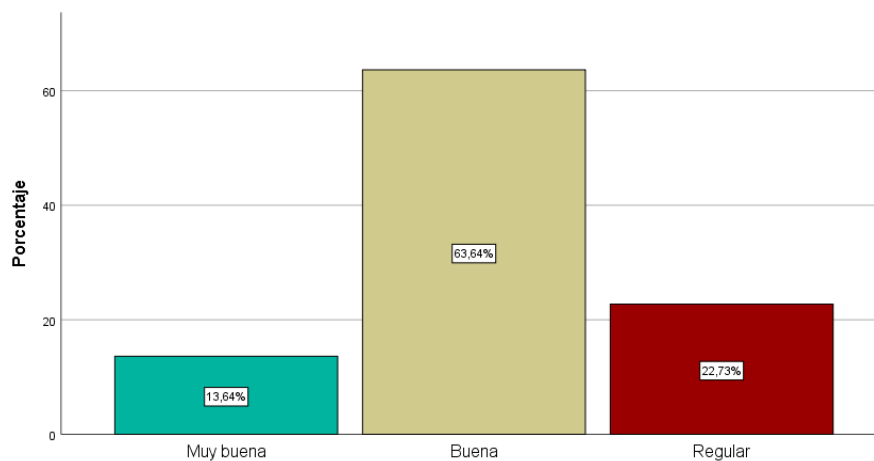


Figura 9 Control

5.1.3. Descripción de la relación del control interno con la gestión administrativa

Veamos los resultados de la relación de las dimensiones de las variables control interno con la gestión administrativa.

Tabla 15
Relación Ambiente de Control-Planeación

		Y1. Planeación			Total
		Regular	Buena	Muy buena	
X1. Ambiente de Control	Mala	20	0	0	20
	Regular	34	113	0	147
	Buena	0	44	9	53
Total		54	157	9	220

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 15 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre la relación del ambiente de control y la planeación. Se observa que 113 de los encuestados que sostienen que el ambiente de control es regular consideran que la planeación es buena; 44 de encuestados valoran que el ambiente de control y la planeación son buenas y 34 de ellos que tanto el ambiente de control como la planeación son regulares.

Tabla 16
Relación Ambiente de Control-Organización

		Y2. Organización			Total
		Regular	Buena	Muy buena	
X1. Ambiente de Control	Mala	20	0	0	20
	Regular	43	104	0	147
	Buena	0	48	5	53
Total		63	152	5	220

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 16 presenta los resultados derivados de la encuesta aplicada a los colaboradores, abarcando tanto al personal administrativo como al personal de salud en las clínicas privadas de la provincia de Huancayo. El enfoque de esta encuesta fue indagar acerca de la relación existente entre el ambiente de control y la organización en dichos contextos. Los resultados reflejan que 104 de los encuestados que calificaron el ambiente de control como regular, perciben que la organización es de buena calidad. Además, se destaca que 48 encuestados evaluaron tanto el ambiente de control como la organización como positivos. Asimismo, se encontró que 43 participantes consideraron que tanto el ambiente de control como la organización presentan una calidad regular. Estos hallazgos ofrecen una visión inicial sobre la percepción de los colaboradores acerca de la interacción entre estos dos aspectos clave en el entorno de las clínicas privadas en estudio.

Tabla 17
Relación Ambiente de Control-Dirección

		Y3. Dirección			Total
		Regular	Buena	Muy buena	
X1. Ambiente de Control	Mala	19	1	0	20
	Regular	8	139	0	147
	Buena	0	22	31	53
Total		27	162	31	220

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 17 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre la relación del ambiente de control y la dirección. Se observa que 139 de los encuestados que sostienen que el ambiente de control es regular consideran que la dirección es buena; 22 encuestados valoran que el ambiente de control y la dirección son buenas y 8 de ellos que tanto el ambiente de control como la dirección son regulares.

Tabla 18
Relación Ambiente de Control-Control

		Y4. Control			Total
		Regular	Buena	Muy buena	
X1. Ambiente de Control	Mala	20	0	0	20
	Regular	30	117	0	147
	Buena	0	23	30	53
Total		50	140	30	220

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 18 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y el personal de salud de las clínicas privadas en la provincia de Huancayo, en la que se detalla la relación sobre el ambiente de control y el control administrativo. Se observa que 117 de los encuestados que sostienen que el ambiente de control es regular consideran que el control es bueno; 23 encuestados valoran que el ambiente de control y el control son buenas y 30 de ellos que tanto el ambiente de control como el control son regulares.

Tabla 19
Relación Evaluación de Riesgos-Planeación

		Y1. Planeación			Total
		Regular	Buena	Muy buena	
X2. Evaluación de Riesgos	Mala	13	0	0	13
	Regular	41	88	0	129
	Buena	0	69	8	77
	Muy buena	0	0	1	1
Total		54	157	9	220

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 19 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre la relación evaluación de riesgos y la planeación. Se observa que el 88 de los encuestados que sostienen que la evaluación de riesgos es regular consideran que la planeación es buena; 69 encuestados valoran que la evaluación de riesgos y la planeación son buenas y 41 de ellos que tanto la evaluación de riesgos como la planeación son regulares.

Tabla 20
Relación Evaluación de Riesgos-Organización

		Y2. Organización			Total
		Regular	Buena	Muy buena	
X2. Evaluación de Riesgos	Mala	13	0	0	13
	Regular	50	79	0	129
	Buena	0	73	4	77
	Muy buena	0	0	1	1
Total		63	152	5	220

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 20 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre la relación evaluación de riesgos y la organización. De los resultados obtenidos, se destaca que un 79% de los

encuestados que calificaron la evaluación de riesgos como regular, expresaron la opinión de que la organización presenta un nivel de calidad positivo. Además, se observó que 73 participantes evaluaron tanto la evaluación de riesgos como la organización como aspectos de buena calidad. Asimismo, se encontró que 50 encuestados manifestaron que tanto la evaluación de riesgos como la organización son de calidad regular.

Tabla 21
Relación Evaluación de Riesgos-Dirección

		Y3. Dirección			Total
		Regular	Buena	Muy buena	
X2. Evaluación de Riesgos	Mala	13	0	0	13
	Regular	14	115	0	129
	Buena	0	47	30	77
	Muy buena	0	0	1	1
Total		27	162	31	220

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 21 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre la relación evaluación de riesgos y la dirección. Se observa que un total de 115 encuestados opinaron que la dirección dentro del contexto analizado es de buena calidad. Asimismo, 47 encuestados expresaron que tanto la evaluación de riesgos como la dirección obtienen calificaciones positivas. Además, 14 participantes destacaron que tanto la evaluación de riesgos como la dirección son evaluadas en un nivel de calidad regular.

Tabla 22
Relación Evaluación de Riesgos-Control

		Y4. Control			
		Regular	Buena	Muy buena	Total
X2. Evaluación de Riesgos	Mala	13	0	0	13
	Regular	37	92	0	129
	Buena	0	48	29	77
	Muy buena	0	0	1	1
Total		50	140	30	220

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 22 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre la relación evaluación de riesgos y el control. Se resalta que de los encuestados que han evaluado la evaluación de riesgos como regular, un porcentaje de 92 expresaron que perciben el control en un nivel de calidad positiva. Adicionalmente, se encontró que 48 participantes valoraron tanto la evaluación de riesgos como el control como aspectos de buena calidad. De manera similar, 37 encuestados manifestaron que tanto la evaluación de riesgos como el control se encuentran en una categoría de calidad regular.

Tabla 23
Relación Actividades de Control-Planeación

		Y1. Planeación			
		Regular	Buena	Muy buena	Total
X3. Actividades de Control	Regular	49	3	0	52
	Buena	5	137	1	143
	Muy buena	0	17	8	25
Total		54	157	9	220

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 23 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre la relación actividades de control y la

planeación. Se observa que solo 3 de los encuestados que sostienen que la actividad de control es regular consideran que la planeación es buena; mientras que 137 encuestados valoran que las actividades de control y la planeación son buenos y 49 de ellos que tanto las actividades de control como la planeación son regulares.

Tabla 24
Relación Actividades de Control-Organización

		Y2. Organización			Total
		Regular	Buena	Muy buena	
X3. Actividades de Control	Regular	52	0	0	52
	Buena	11	132	0	143
	Muy buena	0	20	5	25
Total		63	152	5	220

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 24 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre la relación actividades de control y la organización. Se observa que 11 de los encuestados que sostienen que las actividades de control son buenas consideran que la organización es regular; mientras que 132 encuestados valoran que las actividades de control y la organización son buenos y 52 de ellos que tanto las actividades de control como la organización son regulares.

Tabla 25
Relación Actividades de Control-Dirección

		Y3. Dirección			Total
		Regular	Buena	Muy buena	
X3. Actividades de Control	Regular	27	25	0	52
	Buena	0	137	6	143
	Muy buena	0	0	25	25
Total		27	162	31	220

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 25 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre la relación actividades de control y la dirección. Se observa que 25 de los encuestados que sostienen que la actividad de control es regular consideran que la dirección es buena; mientras que 137 encuestados valoran que las actividades de control y la dirección son buenos y 27 de ellos que tanto las actividades de control como la dirección son regulares.

Tabla 26
Relación Actividades de Control-Control

		Y4. Control			Total
		Regular	Buena	Muy buena	
X3. Actividades de Control	Regular	49	3	0	52
	Buena	1	137	5	143
	Muy buena	0	0	25	25
Total		50	140	30	220

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 26 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre la relación actividades de control y el control. Se observa que 3 de los encuestados que sostienen que la actividad de control es regular consideran que el control es bueno; 137 encuestados valoran que las actividades de control y el control son buenos y 49 de ellos que tanto las actividades de control como el control son regulares.

Tabla 27
Relación Información y Comunicación-Planeación

		Y1. Planeación			Total
		Regular	Buena	Muy buena	
X4. Información y Comunicación	Regular	24	0	0	24
	Buena	30	137	0	167
	Muy buena	0	20	9	29
Total		54	157	9	220

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 27 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre la relación información y comunicación y la planeación. Se observa que 30 de los encuestados que sostienen que la información y comunicación es buena consideran que la planeación es regular; 137 encuestados valoran que la información y comunicación como la planeación son buenos y 24 de ellos que tanto la información y comunicación como la planeación son regulares.

Tabla 28
Relación Información y Comunicación-Organización

		Y2. Organización			Total
		Regular	Buena	Muy buena	
X4. Información y Comunicación	Regular	24	0	0	24
	Buena	39	128	0	167
	Muy buena	0	24	5	29
Total		63	152	5	220

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 28 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre la relación información y comunicación y la organización. Se observa que 24 de los encuestados que sostienen que la

información y comunicación es muy buena consideran que la organización es buena; 128 encuestados valoran que la información y comunicación como la organización son buenos y 24 de ellos que tanto la información y comunicación como la organización son regulares.

Tabla 29
Relación Información y Comunicación-Dirección

		Y3. Dirección			Total
		Regular	Buena	Muy buena	
X4. Información y Comunicación	Regular	23	1	0	24
	Buena	4	161	2	167
	Muy buena	0	0	29	29
Total		27	162	31	220

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 29 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre la relación información y comunicación y la dirección. Se observa que solo 1 de los encuestados que sostienen que la información y comunicación es regular consideran que la dirección es buena; mientras que 161 encuestados valoran que la información y comunicación como la dirección son buenos y 23 de ellos que tanto la información y comunicación como la dirección son regulares.

Tabla 30
Relación Información y Comunicación-Control

		Y4. Control			Total
		Regular	Buena	Muy buena	
X4. Información y Comunicación	Regular	24	0	0	24
	Buena	26	140	1	167
	Muy buena	0	0	29	29
Total		50	140	30	220

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 30 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre la relación información y comunicación y el control. Se observa que 26 de los encuestados que sostienen que la información y comunicación es buena consideran que el control es regular; 140 encuestados valoran que la información y comunicación como el control son buenos y 24 de ellos que tanto la información y comunicación como el control son regulares.

Tabla 31
Relación Supervisión o Monitoreo-Planeación

		Y1. Planeación			Total
		Regular	Buena	Muy buena	
X5. Supervisión o Monitoreo	Regular	29	0	0	29
	Buena	25	157	5	187
	Muy buena	0	0	4	4
Total		54	157	9	220

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 31 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre la relación supervisión o monitoreo y la planeación. Se observa que 25 de los encuestados que sostienen que la supervisión o monitoreo es bueno consideran que la planeación es regular; 157 encuestados valoran que la supervisión o monitoreo y la planeación son buenos y 29 de ellos que tanto la supervisión o monitoreo como la planeación son regulares.

Tabla 32
Relación Supervisión o Monitoreo-Organización

		Y2. Organización			
		Regular	Buena	Muy buena	Total
X5. Supervisión o Monitoreo	Regular	29	0	0	29
	Buena	34	152	1	187
	Muy buena	0	0	4	4
Total		63	152	5	220

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 32 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre la relación supervisión o monitoreo y la organización. Se observa que 34 de los encuestados que sostienen que la supervisión o monitoreo es bueno consideran que la organización es regular; 152 encuestados valoran que la supervisión o monitoreo y la organización son buenos y 29 de ellos que tanto la supervisión o monitoreo como la organización son regulares.

Tabla 33
Relación Supervisión o Monitoreo-Dirección

		Y3. Dirección			
		Regular	Buena	Muy buena	Total
X5. Supervisión o Monitoreo	Regular	27	2	0	29
	Buena	0	160	27	187
	Muy buena	0	0	4	4
Total		27	162	31	220

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 33 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre la relación supervisión o monitoreo y la dirección. Se observa que 4 de los encuestados que sostienen que la supervisión o monitoreo es muy bueno consideran que la dirección es muy buena; 160

encuestados valoran que la supervisión o monitoreo y la dirección son buenos y 27 de ellos que tanto la supervisión o monitoreo como la dirección son regulares.

Tabla 34
Relación Supervisión o Monitoreo-Control

		Y4. Control			Total
		Regular	Buena	Muy buena	
X5. Supervisión o Monitoreo	Regular	29	0	0	29
	Buena	21	140	26	187
	Muy buena	0	0	4	4
Total		50	140	30	220

Fuente: Elaborado por la autora en base a encuesta administrada a colaboradores, 2021.

La tabla 34 muestra los resultados de la encuesta administrado a los colaboradores entre personal administrativo y personal de salud de las clínicas privadas de la provincia de Huancayo sobre la relación supervisión o monitoreo y el control. Se observa que 21 de los encuestados que sostienen que la supervisión o monitoreo es bueno consideran que el control es regular; 140 encuestados valoran que la supervisión o monitoreo y el control son buenos y 29 de ellos que tanto la supervisión o monitoreo como el control son regulares.

5.2. Contrastación de hipótesis

Las variables de la investigación fueron control interno y gestión administrativa. Probar la hipótesis implicó determinar la relación de estas variables. Para determinar el tipo de estadístico de prueba de hipótesis se tuvo que, previamente, verificar si el conjunto de datos del que disponemos sigue o no una distribución normal. Como nuestra muestra fue muestra grande (mayor a 50) aplicamos la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

Ahora para hacer la prueba de normalidad, formulemos la siguiente hipótesis estadística:

H_0 : La muestra sigue una distribución normal.

H_1 : La muestra no sigue una distribución normal.

Calculando la prueba de normalidad dio el resultado de la tabla 35.

Tabla 35
Pruebas de normalidad

			X. Control Interno	Y. Gestión administrativa
N			220	220
Parámetros normales ^{a,b}	Media		3,7818	3,9091
	Desv. Desviación		0,45595	0,59749
Máximas diferencias extremas	Absoluta		0,447	0,333
	Positivo		0,298	0,303
	Negativo		-0,447	-0,333
Estadístico de prueba			0,447	0,333
Sig. asin. (bilateral) ^c			0,000	0,000
Sig. Monte Carlo	Sig.		0,000	0,000
(bilateral) ^d	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	0,000	0,000
		Límite superior	0,000	0,000

Regla de decisión:

Donde p-valor es el valor de probabilidad y α es el nivel de significancia. Si $p\text{-valor} \leq \alpha$ se rechaza la hipótesis nula. Si $p\text{-valor} > \alpha$ no se rechaza la hipótesis nula.

Interpretación

Como el p-valor obtenido ($p = .000 < \alpha = .05$), entonces existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Este resultado confirma que los datos no siguen una distribución normal.

En vista de que los datos no siguen una distribución normal y estos datos son ordinales y nuestro propósito es establecer una relación o asociación de las variables de investigación debemos utilizar el coeficiente Rho de Spearman como sugiere Hernández-Sampieri & Mendoza (2018). En Rho de Spearman, los coeficientes de correlación pueden variar de -1.00 a 1.00 , donde:

Negativa	Nula	Positiva
-0.90 a -1.00 : negativa perfecta.	0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.	≤ 0.10 : positiva muy débil.
-0.75 a -0.90 : negativa muy fuerte.		0.10 a 0.25 : positiva débil.
-0.50 a -0.75 : negativa considerable.		0.25 a 0.50 : positiva media.
-0.25 a -0.50 : negativa media.		0.50 a 0.75 : positiva considerable.
-0.10 a -0.25 : negativa débil.		0.75 a 0.90 : positiva muy fuerte.
≤ -0.10 : negativa muy débil.		1.00 : positiva perfecta.

Fuente: Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), p. 346.

Estos coeficientes servirán de baremo para decidir en nivel de relación o asociación y su correspondiente magnitud que tienen las variables en estudio.

Por otro lado, para la prueba de hipótesis se ha adoptado el siguiente procedimiento:

En el primer paso se detalla las hipótesis planteadas estadísticamente, como segundo paso se define el nivel de significancia para luego pasar al estadístico de prueba que en este caso se detallará mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, en el cuarto paso se detalla la regla de decisión, en el quinto paso se

calcula el coeficiente de correlación Rho de Spearman, para luego pasar a una decisión estadística y terminar en el séptimo paso con una conclusión.

Veamos la aplicación de este procedimiento a continuación.

5.2.1. Contratación de la hipótesis general: relación del control interno con la gestión administrativa

La hipótesis general formulada fue: La práctica del control interno tiene una relación directamente proporcional con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.

Paso 1. Hipótesis estadística

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre el control interno y la gestión administrativa.

$$H_0: \rho_s = 0$$

Hipótesis Alterna (H_1): Existe relación entre el control interno y la gestión administrativa.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

Paso 2. Nivel de significancia

$$\alpha = .01$$

Paso 3. Estadístico de prueba: Rho de Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2-1)}$$

Paso 4. Regla de decisión

Si $p\text{-valor} \leq \alpha$ se rechaza la hipótesis nula. Si $p\text{-valor} > \alpha$ no se rechaza la hipótesis nula. Donde $p\text{-valor}$ es el valor de probabilidad y α es el nivel de significancia.

Paso 5. Cálculo del Rho de Spearman

(Véase en la siguiente tabla).

Tabla 36
Rho de Spearman de Control Interno X Gestión Administrativa
Correlaciones

			X. Control Interno	Y. Gestión administrativa
Rho de Spearman	X. Control Interno	Coeficiente de correlación	1,000	,835**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	220	220
	Y. Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,835**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	220	220

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Paso 6. Decisión Estadística

El $p\text{-valor}$ de Rho de Spearman es 0 entonces se rechaza H_0 a favor de H_1 .

Paso 7. Conclusión estadística

El análisis de los resultados revela un p-valor de 0.000, que es inferior a 0.01, lo cual conduce al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. Este hallazgo proporciona evidencia sólida para afirmar la existencia de una relación entre la variable de control interno y la gestión administrativa. Además, se observa un coeficiente de correlación de 0.835, que, según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), indica una correlación positiva muy fuerte. Esto implica que, si el control interno experimenta mejoras, la gestión administrativa también mejorará en la misma dirección y con una magnitud similar. Estos resultados destacan la influencia directa y significativa del control interno en la eficiencia y efectividad de la gestión administrativa.

5.2.2. Contrastación de las hipótesis específicas

5.2.2.1. Contrastación de la hipótesis específica 1. La hipótesis específica formulada fue: El ambiente del control tiene relación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.

Paso 1. Hipótesis estadística

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa.

$$H_0: \rho_s = 0$$

Hipótesis Alternativa (H_1): Existe relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

Paso 2. Nivel de significancia

$$\alpha = .01$$

Paso 3. Estadístico de prueba: Rho de Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$$

Paso 4. Regla de decisión

Si p-valor $\leq \alpha$ se rechaza la hipótesis nula. Si p-valor $> \alpha$ no se rechaza la hipótesis nula. Donde p-valor es el valor de probabilidad y α es el nivel de significancia.

Paso 5. Cálculo del Rho de Spearman

Tabla 37
Rho de Spearman de Ambiente de Control X Gestión Administrativa
Correlaciones

			X1. Ambiente de Control	Y. Gestión administrativa
Rho de Spearman	X1. Ambiente de Control	Coeficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	220	220
	Y. Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	220	220

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Paso 6. Decisión Estadística

El p-valor de Rho de Spearman es 0 entonces se rechaza H_0 a favor de H_1 .

Paso 7. Conclusión estadística

Al analizar los resultados, se encuentra un p-valor de 0.000, que es menor a 0.01, lo cual conduce al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. Estos hallazgos proporcionan evidencia sólida para sostener la existencia de una relación entre la variable del ambiente de control y la gestión administrativa. Además, se observa un coeficiente de correlación de 0.717, que, según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), denota una correlación positiva de magnitud considerable. Esto indica que si el ambiente de control experimenta mejoras, la gestión administrativa también mejorará en la misma dirección y con una magnitud similar. Estos resultados resaltan la importancia del ambiente de control en la eficacia y el rendimiento de la gestión administrativa.

5.2.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 2. La hipótesis específica formulada fue: La evaluación de riesgos tiene relación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.

Paso 1. Hipótesis estadística

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa.

$$H_0: \rho_s = 0$$

Hipótesis Alternativa (H_1): Existe relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

Paso 2. Nivel de significancia

$$\alpha = .01$$

Paso 3. Estadístico de prueba: Rho de Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$$

Paso 4. Regla de decisión

Si $p\text{-valor} \leq \alpha$ se rechaza la hipótesis nula. Si $p\text{-valor} > \alpha$ no se rechaza la hipótesis nula. Donde $p\text{-valor}$ es el valor de probabilidad y α es el nivel de significancia.

Paso 5. Cálculo del Rho de Spearman

Tabla 38
Rho de Spearman de Evaluación de Riesgos X Gestión Administrativa
Correlaciones

			X2. Evaluación de Riesgos	Y. Gestión administrativa
Rho de Spearman	X2. Evaluación de Riesgos	Coefficiente de correlación	1,000	,646**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	220	220
	Y. Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	,646**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	220	220

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Paso 6. Decisión Estadística

El p-valor de Rho de Spearman es 0 entonces se rechaza H_0 a favor de H_1 .

Paso 7. Conclusión estadística

Tras la evaluación de los resultados, se constata que el p-valor obtenido es de 0.000, siendo inferior a 0.01, lo cual conlleva a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alternativa. Este hallazgo brinda una sólida evidencia para sostener la existencia de una relación entre la variable de evaluación de riesgos y la gestión administrativa. Además, se identifica un coeficiente de correlación de 0.646, que, de acuerdo a las apreciaciones de Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), indica una correlación positiva de magnitud considerable. Esto implica que si la evaluación de riesgos experimenta mejoras, la gestión administrativa también mejorará en la misma dirección y con una magnitud similar. Estos resultados subrayan la influencia significativa de la evaluación de riesgos en la calidad y el desempeño de la gestión administrativa.

5.2.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 3. La hipótesis específica formulada fue: Las actividades de control tiene relación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.

Paso 1. Hipótesis estadística

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre las actividades de control y la gestión administrativa.

$$H_0: \rho_s = 0$$

Hipótesis Alterna (H_1): Existe relación entre las actividades de control y la gestión administrativa.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

Paso 2. Nivel de significancia

$$\alpha = .01$$

Paso 3. Estadístico de prueba: Rho de Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$$

Paso 4. Regla de decisión

Si $p\text{-valor} \leq \alpha$ se rechaza la hipótesis nula. Si $p\text{-valor} > \alpha$ no se rechaza la hipótesis nula. Donde $p\text{-valor}$ es el valor de probabilidad y α es el nivel de significancia.

Paso 5. Cálculo del Rho de Spearman

Tabla 39
Rho de Spearman de Actividades de Control X Gestión Administrativa

		X3. Actividades de Control	Y. Gestión administrativa
Rho de Spearman	X3. Actividades de Control	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,944**
	Y. Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,944**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	220
		N	220

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Paso 6. Decisión Estadística

El $p\text{-valor}$ de Rho de Spearman es 0 entonces se rechaza H_0 a favor de H_1 .

Paso 7. Conclusión estadística

Los resultados muestran un $p\text{-valor}$ de 0.000, menor que 0.01, lo cual conduce al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. Estos hallazgos proporcionan sólida evidencia para sostener la existencia de una relación entre la variable de actividades de control y la gestión administrativa. Además, se observa un coeficiente de correlación de 0.944, que, según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), denota una correlación positiva de magnitud muy fuerte. Esto sugiere que si las actividades de control experimentan mejoras, la

gestión administrativa también mejorará en la misma dirección y con la misma magnitud. Estos resultados subrayan la influencia significativa de las actividades de control en la calidad y el desempeño de la gestión administrativa.

5.2.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 4. La hipótesis específica formulada fue: La información y comunicación tiene relación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.

Paso 1. Hipótesis estadística

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre la información y comunicación y la gestión administrativa.

$$H_0: \rho_s = 0$$

Hipótesis Alternativa (H_1): Existe relación entre la información y comunicación y la gestión administrativa.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

Paso 2. Nivel de significancia

$$\alpha = .01$$

Paso 3. Estadístico de prueba: Rho de Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$$

Paso 4. Regla de decisión

Si $p\text{-valor} \leq \alpha$ se rechaza la hipótesis nula. Si $p\text{-valor} > \alpha$ no se rechaza la hipótesis nula. Donde $p\text{-valor}$ es el valor de probabilidad y α es el nivel de significancia.

Paso 5. Cálculo del Rho de Spearman

Tabla 40
Rho de Spearman de Información y Comunicación X Gestión Administrativa

			X4. Información y Comunicación	Y. Gestión administrativa
Rho de Spearman	X4. Información y Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	220	220
	Y. Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,821**	1,000
Sig. (bilateral)		0,000		
N		220	220	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Paso 6. Decisión Estadística

El $p\text{-valor}$ de Rho de Spearman es 0 entonces se rechaza H_0 a favor de H_1 .

Paso 7. Conclusión estadística

Después de analizar los resultados, se observa un $p\text{-valor}$ de 0.000, que es menor que 0.01, lo cual lleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. Estos hallazgos ofrecen una sólida base para afirmar la existencia de una relación entre la variable de información y comunicación y la gestión administrativa. Además, se identifica un coeficiente de correlación de

0.821, que, según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), indica una correlación positiva muy fuerte. Esto implica que si la información y comunicación experimentan mejoras, la gestión administrativa también mejorará en la misma dirección y con la misma magnitud. Estos resultados subrayan la importancia clave de la información y comunicación en el éxito y el rendimiento de la gestión administrativa.

5.2.2.5. Contrastación de la hipótesis específica 5. La hipótesis específica formulada fue: La supervisión - monitoreo tiene relación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.

Paso 1. Hipótesis estadística

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre la supervisión - monitoreo y la gestión administrativa.

$$H_0: \rho_s = 0$$

Hipótesis Alternativa (H_1): Existe relación entre la supervisión - monitoreo y la gestión administrativa.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

Paso 2. Nivel de significancia

$$\alpha = .01$$

Paso 3. Estadístico de prueba: Rho de Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2-1)}$$

Paso 4. Regla de decisión

Si $p\text{-valor} \leq \alpha$ se rechaza la hipótesis nula. Si $p\text{-valor} > \alpha$ no se rechaza la hipótesis nula. Donde $p\text{-valor}$ es el valor de probabilidad y α es el nivel de significancia.

Paso 5. Cálculo del Rho de Spearman

Tabla 41
Rho de Spearman de Supervisión o Monitoreo X Gestión Administrativa

			X5. Supervisión o Monitoreo	Y. Gestión administrativa
Rho de Spearman	X5. Supervisión o Monitoreo	Coefficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	220	220
	Y. Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	220	220

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Paso 6. Decisión Estadística

El $p\text{-valor}$ de Rho de Spearman es 0 entonces se rechaza H_0 a favor de H_1 .

Paso 7. Conclusión estadística

Tras el análisis realizado, se evidencia un p-valor de 0.000, inferior a 0.01, lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. Estos resultados brindan un sólido respaldo para afirmar la existencia de una relación entre la variable de supervisión - monitoreo y la gestión administrativa. Además, se constata un coeficiente de correlación de 0.645, que, de acuerdo con las apreciaciones de Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), denota una correlación positiva de magnitud considerable. Esto sugiere que si la supervisión - monitoreo experimenta mejoras, la gestión administrativa también mejorará en la misma dirección y con una magnitud similar. Estos hallazgos destacan la importancia esencial de la supervisión y el monitoreo en la optimización y eficacia de la gestión administrativa.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. La relación del control interno con la gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación que tiene la práctica del control interno con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo. Los resultados obtenidos claramente demuestran que el p-valor es 0.000, lo cual es menor que 0.01. Esto conduce a la conclusión de que la hipótesis nula debe ser rechazada, y en su lugar, se acepta la hipótesis alterna. Basándonos en estos resultados, se dispone de evidencia sólida para afirmar que existe una relación significativa entre la variable de control interno y la gestión administrativa. Además, se revela un coeficiente de correlación de 0.835, lo cual implica, según las interpretaciones de Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), una correlación positiva de magnitud considerable. En otras palabras, si se mejoran los aspectos del control interno, la gestión administrativa también experimentará mejoras en la misma dirección y con una magnitud similar. Estos hallazgos resaltan la relevancia fundamental del control interno en el fortalecimiento y la eficacia de la gestión administrativa.

Este resultado está en consonancia con el estudio de García (2020) quien mostró la importancia de la implementación de un sistema de control interno que evalúe, prevenga, sancione, corrija y guíe a una correcta gestión administrativa, disminuyendo impactos negativos que se originan por errores y decisiones incorrectas. También, con la de Haro (2019) muestran que existe una relación de

nivel alto entre las dos variables. Vilca (2018) señaló que el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y la comunicación del control interno, la supervisión y monitoreo, influyen significativamente de manera positiva en los trabajadores y administrativos, por lo que se concluye, que el control interno tiene una influencia significativa y linealmente positiva en la gestión de las clínicas, la contrastación de la hipótesis general $F=368.196$. En cambio, Arroyo (2021) evidenció en contrario que sólo se realizan actividades de control esporádicas dirigido por la administración y no por los directivos, presenta una excesiva rotación de personal que no fortalece la fidelidad de los clientes, falta de capacitación, deficiencias en el manejo económico, no existe evaluación de riesgos financieros. Para disminuir las pérdidas económicas e incrementar la rentabilidad de la empresa, es necesario de manera urgente la implementación de lineamientos de control permanente, como parte del sistema de control interno que conlleve al mejoramiento de la gestión administrativa, identificar y prevenir riesgos, reducir los errores de procesos y evitar el desfaldo empresarial.

2. La relación del ambiente de control con la gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo

Uno de los objetivos específicos primordiales de esta investigación consistió en establecer la relación entre el ambiente de control y la calidad de la gestión administrativa en las Clínicas Privadas ubicadas en la provincia de Huancayo. Los resultados obtenidos en este análisis indican claramente que el p-valor calculado es 0.000, que es menor que 0.01. Esta cifra conduce a la decisión de rechazar la hipótesis nula, y en su lugar, se procede a aceptar la hipótesis alterna. A partir de

estos hallazgos, se dispone de evidencia sólida para afirmar que existe una relación significativa entre la variable del ambiente de control y la calidad de la gestión administrativa. Asimismo, se registra un coeficiente de correlación de 0.717, lo cual, de acuerdo con las interpretaciones de Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), refleja una correlación positiva de magnitud considerable. En resumen, si se implementan mejoras en el ambiente de control, se espera que la gestión administrativa también mejore en la misma dirección y con una magnitud similar. Estos resultados subrayan la importancia del ambiente de control como factor influyente en la eficacia y el rendimiento de la gestión administrativa en el contexto de las clínicas privadas en Huancayo.

Este resultado concuerda con la investigación de Boulanger (2021) pues encontró que hay un incremento significativo en la rentabilidad ya que se pudo evaluar de manera permanente el nivel de conocimiento de los trabajadores, la implementación de programas contables e identificar, evaluar y prevenir los riesgos económicos. Por su parte, Amorós y Dávila (2017) puso en evidencia, la correlación significativa que existe entre las dos variables con un puntaje de $r = 0,645$. A mejor gestión, mayor competitividad, a sí mismo se obtuvo que en la organización y control hay una aceptación del 75%, mientras que en la planeación disminuye a un 65%, en cuanto a la función del gerente se percibe positivo en un 92%, la función logística y comercial 75%, mientras que la percepción del talento humano hay una aceptación de 62%. Igualmente, García y Gómez (2020) concuerda con el estudio al sostener que con la aplicación de un sistema de auditoría se logró alcanzar los objetivos y metas propuestos, ya que se pudo evaluar la comunicación, actividades, economía, planeación, coordinación, dirección y riesgos, información que fueron

necesarios para mejorar el nivel de gestión empresarial. También, Quintero (2019) mostró la necesidad de aplicar el sistema de control propuesto, para mitigar las deficiencias encontradas en el funcionamiento de la empresa como la informalidad en el cumplimiento de los horarios, errores en los procesos administrativos, reducción de la rentabilidad, incremento de riesgos asociados a la competitividad, la insatisfacción de los pacientes como factores clave de análisis del ambiente de control.

3. La relación de la evaluación de riesgos con la gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo

El segundo objetivo específico trazado en esta investigación consistió en establecer la relación entre la evaluación de riesgos y la calidad de la gestión administrativa en las Clínicas Privadas ubicadas en la provincia de Huancayo. Los resultados obtenidos en este análisis arrojan un p-valor de 0.000, que es menor que 0.01. Esta cifra conduce a la conclusión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Basándonos en estos hallazgos, se cuenta con evidencia contundente para afirmar que existe una relación significativa entre la variable de evaluación de riesgos y la calidad de la gestión administrativa. Además, se revela un coeficiente de correlación de 0.646, lo cual, según las interpretaciones de Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), refleja una correlación positiva de magnitud considerable. En otras palabras, si se realizan mejoras en la evaluación de riesgos, se espera que la gestión administrativa también mejore en la misma dirección y con una magnitud similar. Estos resultados subrayan la relevancia

esencial de la evaluación de riesgos en la optimización y la eficacia de la gestión administrativa en el contexto de las clínicas privadas en Huancayo.

Este resultado concuerda con los hallazgos de Prado (2022), cuya investigación demostró una relación positiva moderada entre la variable independiente de control interno y la variable dependiente de gestión administrativa, presentando una correlación de Rho de Spearman de 0.800. Esta cifra indica que a medida que aumenta el nivel de control, también se observa un aumento en la calidad de la gestión administrativa; inversamente, a menor nivel de control se refleja una menor calidad en la gestión. Además, Pacheco (2023) se alinea con el resultado mostrando que la evaluación integral a los sistemas de control permite visualizar las deficiencias de proceso, limitaciones comunicativas, acciones y ambientes problemáticas, identificación y prevención de riesgos y fraudes, por lo que es necesario desarrollar procesos de retroalimentación de manera constante para asegurar la eficacia del sistema. Esto ayuda a mejorar la gestión administrativa reduciendo los riesgos por error y al cumplimiento de metas y objetivos de la empresa. Agrega a esto, Córdova (2016) diciendo que es importante la implementación de un sistema de control interno que demande la participación colaborativa de todos los trabajadores que participan en la gestión administrativa para brindar un servicio de calidad. El ambiente de control mejoró la rentabilidad económica, fidelización de los clientes, disminución de impactos negativos, evaluación de riesgos. Por su parte, Morejón (2022) dice que los indicadores de gestión son instrumentos de medición que permite observar el cumplimiento de los objetivos y metas. En el sistema hospitalario los indicadores brindan información relevante y necesaria a los directivos y administradores para la toma de decisiones

asertivas en situaciones problemáticas que afectan la atención a los pacientes y la rentabilidad empresarial. Por lo tanto, existe una correlación significativa entre las dos variables con un valor de 0.05 de significancia y un coeficiente de 0.389 según la aplicación de la prueba Rho de Spearman. Finalmente concluye que, los indicadores de gestión impactan positivamente en el funcionamiento administrativo.

4. La relación de las actividades de control con la gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo

El tercer objetivo específico delineado en este estudio se enfocó en establecer la relación entre las actividades de control y la calidad de la gestión administrativa en las Clínicas Privadas ubicadas en la provincia de Huancayo. Los resultados derivados de este análisis arrojan un p-valor de 0.000, que es menor que 0.01. En consecuencia, se llega a la conclusión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. A partir de estos resultados, se cuenta con una sólida base de evidencia que respalda la existencia de una relación significativa entre la variable de las actividades de control y la calidad de la gestión administrativa. Además, se registra un coeficiente de correlación de 0.944, lo cual, de acuerdo con las interpretaciones de Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), indica una correlación positiva de magnitud muy fuerte. Esto implica que si se implementan mejoras en las actividades de control, se espera que la gestión administrativa también mejore en la misma dirección y con una magnitud similar. Estos resultados enfatizan la importancia crucial de las actividades de control en el fortalecimiento

y la eficacia de la gestión administrativa en el contexto de las clínicas privadas en Huancayo.

Este resultado es consistente con la investigación de Pereyra (2017) quien mostró que la implementación de la plataforma SAP en los procesos administrativos mejoran el sistema de atención a los pacientes, ya que se pudo controlar integral y oportunamente el procedimiento de atención, bajando costo y tiempo sin disminuir el servicio de calidad. Ninanya (2018) dice al respecto que existe un nivel de correlación positiva considerable entre las dos variables con un coeficiente de correlación de 0.846 y un nivel de significancia de $\alpha=0.05$. Donde los elementos tangibles presentan un puntaje de correlación de 0.840, la confiabilidad 0.808, la sensibilidad 0.764, la seguridad 0.807 y la empatía 0.571 por lo que se concluye que la satisfacción influye de manera directa en la fidelización de la clínica. Y, Orellana y Troncoso (2017) aboga por la implementación de un sistema de control orientado al logro de objetivos, construcción de estructuras modernas y amplias con capacidad de atención personalizada e inmediatas, la cadena de mando jerárquica de manera vertical, las decisiones tienen carácter de leyes para los trabajadores, fidelización de los clientes mediante el servicio de calidad a bajo costo en comparación con otros centros, se prioriza la salud de los pacientes antes que el costo por la atención.

5. La relación de la información y comunicación con la gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo

El cuarto objetivo específico de este estudio se orientó a establecer la relación entre la variable de información y comunicación y la calidad de la gestión

administrativa en las Clínicas Privadas de la provincia de Huancayo. Los resultados obtenidos en este análisis exhiben un p-valor de 0.000, que es inferior a 0.01. Por consiguiente, se concluye en el rechazo de la hipótesis nula y en la aceptación de la hipótesis alterna. A partir de estos descubrimientos, se dispone de evidencia concluyente que respalda la existencia de una relación significativa entre la variable de información y comunicación y la calidad de la gestión administrativa. Además, se constata un coeficiente de correlación de 0.821, lo cual, siguiendo las interpretaciones de Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), denota una correlación positiva de magnitud considerable. Esto implica que si se implementan mejoras en los aspectos de información y comunicación, se anticipa que la gestión administrativa también experimentará mejoras en la misma dirección y con una magnitud similar. Estos resultados subrayan la relevancia fundamental de la información y comunicación en la optimización y eficacia de la gestión administrativa en el contexto de las clínicas privadas en Huancayo.

El resultado armoniza con la de Bravo et al. (2019) quien mostró que los directivos perciben que el gasto para desarrollar programas de salud es insuficiente, los recursos asignados no son controlados eficientemente, no hay un sistema de control que elimine o reduzca la corrupción. Anccasi et al. (2018) también coincide al sostener que el sistema de gestión como el plan estratégico propuesto en esta investigación logro mejorar de un nivel moderado a alto la rentabilidad económica ya que se mejoró la calidad de atención de los pacientes, modernizando los sistemas de atención, sensibilización y cultura, especialización de los médicos, modernización de equipos, la implementación del Plan de Marketing, penetración del mercado con el ofrecimiento de servicios de alta complejidad, citas virtuales,

fidelización de los profesionales y clientes en general. Por su lado, Chávez (2021) dice que la aplicación de estrategias de marketing en las redes y medios digitales mejoraron el posicionamiento de la clínica en el mercado. Facilitó la divulgación de ofertas y servicios que incrementaron la competitividad empresarial del sector salud. Esto evidentemente es tema sustantivo de la información y comunicación.

6. La relación de la supervisión - monitoreo con la gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo

El quinto objetivo específico planteado en esta investigación se centró en determinar la relación entre la variable de supervisión - monitoreo y la calidad de la gestión administrativa en las Clínicas Privadas de la provincia de Huancayo. Los resultados obtenidos en este análisis exhiben un p-valor de 0.000, que es menor que 0.01. En consecuencia, se llega a la conclusión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. A partir de estos resultados, se dispone de una sólida base de evidencia que sustenta la existencia de una relación significativa entre la variable de supervisión - monitoreo y la calidad de la gestión administrativa. Además, se registra un coeficiente de correlación de 0.645, lo cual, en consonancia con las interpretaciones de Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), indica una correlación positiva de magnitud considerable. Esto implica que si se implementan mejoras en el ámbito de la supervisión - monitoreo, se anticipa que la gestión administrativa también mejorará en la misma dirección y con una magnitud similar. Estos resultados subrayan la importancia fundamental de la supervisión - monitoreo en el fortalecimiento y la eficacia de la gestión administrativa en el contexto de las clínicas privadas en Huancayo.

El resultado es congruente con la investigación de Espinoza, Gil y Agurto (2020) que considera que una de las principales dificultades que enfrentan los centros médicos es el presupuesto económico, no cubre las necesidades mínimas que demanda cada sector, como la contratación de más profesionales, compra de medicamentos, materiales, construcción y equipamientos de más centros y áreas de salud adecuado para cada tratamiento; como también la falta de un control interno eficiente en cada institución que vigile la administración económica, la organización, la atención a los pacientes y el cumplimiento de funciones de los directivos. Igualmente, Gonzáles (2017) dice que el servicio de calidad que ofrecen los centros de salud del sector privado es consecuencia de la eficiencia en la gestión administrativa, la transparencia informativa que permite tomar decisiones asertivas en el momento y con el método adecuado. Esto marca la diferencia con del sector público que carece de un sistema actualizado de gestión, evaluación de riesgos, sistemas eficientes de control, reducción de presupuesto y la falta de ética profesional en algunos casos. Pero, sin embargo, no se puede garantizar la sostenibilidad de la empresa privada, por existir factores como la pandemia que pone en riesgo su permanencia en el mercado, que la eficiencia en los servicios médicos se logra más con un buen liderazgo profesional que con la adquisición de tecnologías médicas. Además, Chávez (2020) muestra que la gestión clínica en el Perú no es sostenible ni eficiente, es necesario implementar un sistema de gestión actualizada acorde con las últimas investigaciones, es necesario también el incremento del presupuesto, sensibilidad profesional, ética y apoyo integral de las clínicas privadas que valoren más la vida antes que el dinero. Por su lado, Tumbaco y Toala (2023) ponen en evidencia que el laboratorio cuenta con un sistema limitado

de control, esto influye negativamente en el procedimiento de análisis, la atención de pacientes, rentabilidad y el crecimiento empresarial, por lo que es necesario diseñar un sistema de control interno que garantice el funcionamiento eficiente y eficaz. Lo que finalmente, es consecuencia de una adecuada supervisión – monitoreo de los procesos en las entidades.

CONCLUSIONES

1. La práctica del control interno tiene una relación directamente proporcional con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo. Pues de la evidencia se infiere que el p-valor es $0000 < 0.01$ con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, a partir de ello se tiene evidencia para afirmar que existe relación entre la variable control interno y la gestión administrativa, así mismo, presenta un coeficiente de correlación 0.835; por tanto, presenta una correlación positiva de magnitud considerable, eso quiere decir que, si el control interno presenta mejoras, la gestión administrativa también mejorará en el mismo sentido y magnitud.
2. El ambiente del control tiene relación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo. Pues de la evidencia se infiere que el p-valor es $0000 < 0.01$ con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, a partir de ello se tiene evidencia para afirmar que existe relación entre la variable ambiente de control y la gestión administrativa, así mismo, presenta un coeficiente de correlación 0.717; por tanto, presenta una correlación positiva de magnitud considerable, eso quiere decir que, si el ambiente de control presenta mejoras, la gestión administrativa también mejorará en el mismo sentido y magnitud.
3. La evaluación de riesgos tiene relación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo. Pues de la evidencia se infiere que el p-valor es $0000 < 0.01$ con lo cual se rechaza la hipótesis nula y

se acepta la hipótesis alterna, a partir de ello se tiene evidencia para afirmar que existe relación entre la variable evaluación de riesgos y la gestión administrativa, así mismo, presenta un coeficiente de correlación 0.646; por tanto, presenta una correlación positiva de magnitud considerable, eso quiere decir que, si la evaluación de riesgos presenta mejoras, la gestión administrativa también mejorará en el mismo sentido y magnitud.

4. Las actividades de control tienen relación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo. Pues de la evidencia se infiere que el p-valor es $0000 < 0.01$ con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, a partir de ello se tiene evidencia para afirmar que existe relación entre la variable las actividades de control y la gestión administrativa, así mismo, presenta un coeficiente de correlación 0.944; por tanto, presenta una correlación positiva de magnitud muy fuerte, eso quiere decir que, si las actividades de control presenta mejoras, la gestión administrativa también mejorará en el mismo sentido y magnitud.
5. La información y comunicación tiene relación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo. Pues de la evidencia se infiere que el p-valor es $0000 < 0.01$ con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, a partir de ello se tiene evidencia para afirmar que existe relación entre la variable información y comunicación y la gestión administrativa, así mismo, presenta un coeficiente de correlación 0.821; por tanto, presenta una correlación positiva de magnitud considerable,

eso quiere decir que, si la información y comunicación presenta mejoras, la gestión administrativa también mejorará en el mismo sentido y magnitud.

6. La supervisión - monitoreo tiene relación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo. Pues de la evidencia se infiere que el p-valor es $0000 < 0.01$ con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, a partir de ello se tiene evidencia para afirmar que existe relación entre la variable supervisión - monitoreo y la gestión administrativa, así mismo, presenta un coeficiente de correlación 0.645; por tanto, presenta una correlación positiva de magnitud considerable, eso quiere decir que, si la supervisión - monitoreo presenta mejoras, la gestión administrativa también mejorará en el mismo sentido y magnitud.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere trabajar e implementar estrategias respecto al control interno relacionada con la gestión administrativa en las clínicas privadas que en suma es un tema de estructura organizacional la cual debe ser mejorada dentro de las clínicas privadas en la provincia de Huancayo.
2. Mejorar las responsabilidades y los perfiles de la organización en las clínicas privadas, así como el tema de implementar políticas dentro de su misión referidos al tema de la integridad y valores éticos para desarrollar una cultura de ambiente de control adecuadas y apropiadas a las clínicas privadas de Huancayo.
3. Identificar los procesos dentro de las clínicas que tienen riesgos de incidencia u ocurrencia y analizarlos haciendo un beneficio costo y capacitando a los colaboradores en el tema en base a los objetivos que las clínicas tienen y éstas deben ser claras y con enfoque prospectivo.
4. Implementar actividades que control en determinadas situaciones o procesos riesgosos, así como también mejorar los procedimientos y políticas que mejoren los controles existentes en las clínicas de la provincia de Huancayo.
5. La comunicación de las clínicas en el nivel direccional debe de mejorarse, en base a lineamientos estratégicos pertinentes y adecuados, cabe señalar que también la información y comunicación al interior de las clínicas debe de mejorarse con estrategias y capacitaciones de todos los colaboradores.

6. Las evaluaciones de todo el proceso organizacional deben realizarse de manera continua en el personal de salud y administrativo de las clínicas con un monitoreo constante, que detalle también las deficiencias y las acciones que mejoren estas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abregú, W. M. et al. (2011). *Plan de Negocios Clínica Santander* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622300/abregu_cw.pdf?sequence=5
- Alosilla-Velazco, R. F. et al. (2012). *Planeamiento estratégico del sector salud privada en Lima* [Tesis de Magíster, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/4556>
- Alvarado, L. Z. (2018). *Control interno y Gestión Administrativa según el personal del Ministerio Público - Lima, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28424>
- Amiel, J. (2014). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Universidad Científica del Sur.
- Amorós, J. C., & Dávila, K. T. (2017). *La gestión empresarial y la competitividad de las clínicas en la ciudad de Cajamarca* [Tesis de Maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/393>
- Ancasi, S. et al. (2018). *Plan estratégico de una clínica privada en el período 2018-2022* [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico]. <http://hdl.handle.net/11354/2120>
- Arias, M. (2019). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del área de tesorería en la dirección regional agraria Puno, periodos 2015 – 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3280387>
- Arroyo, A. A. (2021). *Evaluación del control interno en el área contable en la*

Clínica “Renalcentro” [Tesis de Magister, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2872/1/Arroyo%20Garc%C3%ADa%20Ana%20Alejandra.pdf>

- Arroyo, J. et al. (2015). *La Salud Hoy: Problemas y Soluciones*. CENTRUM.
- Balla, I. M., & López, K. J. (2018). *El control interno en la gestión administrativa de las empresas del Ecuador* [Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal de Milagro]. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4022>
- Becker, H. (2018). *Datos, pruebas e ideas*. Siglo XXI Editores.
- Boulangier, M. B. (2021). *Sistema de control interno para mejorar la rentabilidad en la clínica neurología Los Parques S.A.C., Chiclayo 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8260>
- Bravo, H. E. et al. (2019). *Análisis de la evolución del sector salud y la percepción del sector público y privado* [Tesis de Maestría, Universidad Esan]. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1808>
- Cabrera-Encalada, S. M. et al. (2021). El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo. *Cienciamatria*, 7(12), 696-724. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.446>
- Carrasco, E. Y. (2021). *Control interno y la gestión administrativa de la oficina de economía de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana, - 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1449>
- Castro, R. (2021). *El control interno y la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Vitoc, provincia de Chanchamayo, departamento Junín, periodo*

2020 [Tesis de Licenciatura, Universidad de Huánuco].
<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2848>

Chávez, A. (2020). Eficiencia y sostenibilidad en la gestión clínica en el Perú en tiempos de pandemia. *South Sustainability*, 1(2), e025. DOI: 10.21142/SS-0102-2020-025

Chávez, S. J. (2021). *Plan de marketing digital aplicado a la clínica Enrique Becerra del Cantón Guaranda* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3408/1/77558.pdf>

Chicaiza, M. M. & Zambrano, A. A. (2020). *Procesos de auditoría interna que permita regular el control interno en las empresas*. Editorial Académica Española.

Córdova, L. Y. (2016). *Caracterización del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú. Caso: Clínica Miraflores SAC - Piura, 2015* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Ángeles Chimbote].
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/2167>

Córdova, S. (2019). *Coso-Control interno. Historia, evolución, descripción y aplicación de sus componentes*. Universidad Ricardo Palma.

Corpus, N. R. (2019). *Influencia del sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa Hidrandina S.A. Unidad de negocios Chimbote, 2015-2016* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo].
<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3598>

Criollo, V. (2018). *El control interno y la gestión administrativa de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada de Pucallpa].

<http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/132>

de Jaime, J. (2011). *La gestión del control interno en la empresa*. ESIC Editorial.

De la Torre, L. (2016). *Investigación de mercados*. Macro.

Dios, C. A. (2020). *Evaluación del control interno en los procesos de selección para ejecución de obras, según la ley de contrataciones, en el distrito de Ahuac – Chupaca – Junín, 2017* [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7769>

Echeverría, F. et al. (2019). *Auditoría interna Re Imaginada*. KPMG

Enciso, K. R. (2019). *Sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa organización nacional avícola Sociedad Aceijas (Onasa) SRL., del ejercicio – 2016* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica]. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2687>

Escobedo, G. (2021). *Contabilidad y gestión administrativa*. Cengage Learning.

Espinoza-Portilla, E., Gil-Quevedo, W., & Agurto-Távora, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4), 1-16. <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/2146>

Estupiñán, R. (2021). *Control Interno y Fraudes. Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. (4ª ed.). Ecoe Ediciones.

García, C. R. & Gómez, E. (2020). *Implementación de auditoría interna para la mejora de la gestión de la empresa de Servicios Médicos Nova Vida SAC, período 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Martín]. <http://hdl.handle.net/11458/4745>

García, G. (2019). *El control interno en la gestión administrativa de las empresas*

confeccionistas de ropa en la Victoria-2016 [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4721>

García, J. D. P. (2020). *Control interno y gestión administrativa en el establecimiento de salud I-4 Castilla, Piura, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51743>

Gerring, J. (2014). *Metodología de las ciencias sociales*. Alianza Editorial.

González, B. (2017). Eficiencia y sostenibilidad en la gestión clínica. *Revista de Calidad Asistencial*, 32(2), 63-65. DOI: 10.1016/j.cali.2017.02.001

Guerrero, M. C. (2019). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.

Gutiérrez, E. (2021). *El control interno en la gestión administrativa de las microempresas de San Simón de Guerrero México, 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Estado de México].
<http://hdl.handle.net/20.500.11799/111610>

Haro, E. L. (2019). *Dirección administrativa y la satisfacción de los clientes en las clínicas de la ciudad del Cusco* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. <http://hdl.handle.net/20.500.12918/4237>

Henríquez, J. J. (2022). *Control interno y gestión administrativa de la municipalidad distrital de Chicama, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87376>

Hernández-Sampieri, R. et al. (2017). *Fundamentos de investigación*. McGraw-Hill

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, Ch. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la*

investigación (6ª ed.). McGraw-Hill

Ilerna Online S.L. (2022). *Gestión administrativa sanitaria*. Ilerna.

Innovación y Cualificación S.L. (2021). *Gestión contable y gestión administrativa para auditorías*. IC editorial.

Isaza, A. T. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad: guía para su implantación en empresas públicas y privadas*. (3ª ed.). Ediciones de la U.

Jiménez, A. H. et al. (2015). *Control interno COSO 2013 enfocado a Pyme's*. IPN.

Juárez, Y., & Villanueva, E. I. (2021). *Sistema de control interno y gestión administrativa en la institución educativa "Nuestros Héroes de la Guerra del Pacífico", Tacna 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/6289>

Keating, M. (2013). *Enfoques y metodología en las ciencias sociales. Una perspectiva pluralista*. Akal.

Lago, I. (2008). *La lógica de la explicación en las ciencias sociales*. Alianza Editorial.

Lara, O. R. et al. (2021). *Fundamentos de gestión empresarial. Proceso administrativo*. Editorial Académica Española.

Lavado, L. (2018). *Métodos de investigación en ciencias sociales*. Grijley.

Lazo-González, O., & Santivañez, A. (2018). *Atención de salud con calidad. Desafíos*. Consejo Regional III Lima-Colegio Médico del Perú.

Lescano, M. (2019). *El Control Interno y su Relación con la Gestión Administrativa de la Unidad Técnica de Tesorería de la Universidad Nacional de*

Cajamarca – 2017 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/3151>

Lozano, E. (2020). *Control interno y gestión administrativa de la municipalidad provincial de Picota, año 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/4315>

Luna, G. A. et al. (2019). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial*. E-Idea.

Mallma, M. (2017). *El control interno y sus incidencias en mejora del área administrativa de la pyme Key People SAC. Rubro publicidad, Huancayo 2016* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/10661>

Mantilla, S. A. (2018). *Auditoría del control interno*. (4^a ed.). Ecoe Ediciones.

Marradi, A. et al. (2018). *Manual de metodología de las ciencias sociales*. Siglo XXI Editores.

Martínez, J. C. (2019). *Gestión Administrativa Sanitaria*. Arán Ediciones, S.L.

Mejicanos, D. K. (2014). *Manual de gestión administrativa*. Inguat.

Meléndez, J. B. (2016). *Control Interno*. Uladech.

Mendoza, W. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de Las Ciencias*, 4(4), 206–240. DOI: 10.23857/dc.v4i4.835

Morejón, M. (2022). *Análisis del impacto de los indicadores de gestión hospitalaria en el funcionamiento administrativo de una institución de salud en Ensenada, B.C.* [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Baja California].

<https://repositorioinstitucional.uabc.mx/bitstream/20.500.12930/9276/1/ENS095348.pdf>

- Moscoso, V. J. (2019). *Metodología de la investigación científica*. Grijley.
- Münch, L. (2014). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (2ª ed.). Pearson.
- Ninanya, F. S. (2018). *Influencia de la satisfacción del cliente en la fidelidad de la clínica Cayetano Heredia Huancayo-2016* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú].
<http://hdl.handle.net/20.500.12894/5305>
- Orellana, F. J., & Troncoso, N. A (2017). *Estrategias de negocios seguida por una clínica de la provincia de Ñuble* [Tesis de Licenciatura, Universidad del Bío-Bío].
<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2565/1/Orellana%20Garrido%2C%20Francisco%20Javier.pdf>
- Ortiz, S. (2018). *Análisis del control interno y su influencia en los resultados fiscales de la empresa Valle rocoso, perteneciente al municipio de Epazoyucan Hidalgo, periodo 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo].
<http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/handle/231104/2439>
- Pacheco, D. F. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697-6712.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918
- Paz, M. L. (2009). *El control interno de gestión de las clínicas privadas de Lima Metropolitana* [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres].
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/346>

- Perdomo, A. (2005). *Fundamentos de control interno*. (9ª ed.). Thomson.
- Pereyra, M. L. (2017). *Propuesta de mejora de los procesos administrativos en la unidad de médicos a domicilio de la Clínica Internacional, 2017* [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/3504>
- Prado, A. A. (2022). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector privado de salud en la región de Tumbes, 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes]. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2677>
- Quintero, N. A. (2019). *Diseño de un sistema de control interno para una empresa del sector salud-Caso Ensucasa IPS S.A.S.* [Tesis de Licenciatura, Universidad del Valle]. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/18796/CB-0536149.pdf?sequence=1>
- Ramírez, M. (2021). Gestión del nuevo presidente de la Asociación de Clínicas Particulares del Perú. *Clínicas & Salud* 7 (26), 4-6. <https://acp.org.pe/wp-content/uploads/2021/08/REVISTA-CLINICAS-SALUD-JULIO-2021.pdf>
- Rodríguez-Sosa, J., & Burneo, K. (2017). *Metodología de la investigación*. Usil.
- Rojas, M. D. (2017). *Ingeniería administrativa. Contabilidad y finanzas, marketing, producción y gestión del talento humano*. Ediciones de la U.
- Ruiz, D. (2012). *El sistema de control interno gerencial: benefíciense con el potencial de las herramientas del tema*. Editorial Académica Española.
- Sabogal, R. (2012). *Hacia una gestión administrativa moderna. Aportes desde la práctica*. Escuela Mayor de Gestión Municipal.

Salas, E. S., & Salgado, A. C. (2017). *Manual de metodología de la investigación*. Usil.

Sánchez, A. M. (2022). *Análisis del sistema de control interno del procedimiento administrativo del sector “Líneas de Caja” de la Delegación General Roca del IPROSS desde la óptica del modelo conceptual COSO. Periodo: 2020-2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Río Negro]. <http://rid.unrn.edu.ar/handle/20.500.12049/9444>

Santa Cruz, R. M. (2019). *Control interno y gestión administrativa de una universidad pública de Amazonas* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38314>

Santillana, J. C. (2022). *El control interno y la gestión administrativa del proyecto: 10233 de la empresa Mota Engil Perú S. A.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Continental]. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/11159>

Serrano, J. A. (2016). *El control interno de la Administración Pública: ¿elemento de estancamiento o de desarrollo organizacional?* INAP.

Serrano, J. A. (2019). El desarrollo de la gestión pública a través del control interno: Lectura comparada México-España. *AIS: Ars Iuris Salmanticensis*, 7(2), 121–146. <https://revistas.usal.es/cuatro/index.php/ais/article/view/20248>

Soriano, R. (2017). *Cómo se escribe una tesis*. Berenice.

Torres, F. (25 de junio, 2020). ¿Por qué las clínicas cometen abusos y el Estado no hace reformas de fondo? *Salud con lupa*. <https://saludconlupa.com/noticias/por-que-las-clinicas-hacen-cobros-abusivos-y-el-estado-no-hace-reformas-de-fondo/>

Torres, G. I., & Urcuhuaranga, J. (2020). *La Auditoría de Gestión y el Control Gubernamental en la Dirección Regional de Educación Junín (DREJ)*

Huancayo, en el año 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana los Andes]. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/2556>

Tucto, A. M. (2021). *Control interno y la gestión administrativa de la gerencia de administración de la municipalidad distrital de Chaglla, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/6827>

Tumbaco, G., & Toala, S. (2023). Importancia del control interno en el laboratorio clínico "Colab" una herramienta útil para la gestión de los negocios. *Polo del Conocimiento*, 8(1), 1146-1163. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v8i1.5126>

Udovychenko, O. (2021). *Control interno de la empresa en el proceso de auditoría externa* [Tesis de Magíster, Universidad Politécnica de València]. <http://hdl.handle.net/10251/171288>

Van Horne, J. C., & Wachowicz, J. M. (2010). *Fundamentos de administración financiera*. Pearson.

Vilca, J. C. (2018). *Influencia del control interno en la gestión de las clínicas privadas de los distritos de Puno y Juliaca año 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. <https://core.ac.uk/download/pdf/249337371.pdf>

Zache, S. (2020). *Estudio comparado del Control Interno en la Auditoría privada y Auditoría pública* [Tesis de Magíster, Universidad de Sevilla]. <https://hdl.handle.net/11441/111351>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Matriz de Consistencia
Control Interno y Gestión administrativa de las clínicas privadas en la Provincia de Huancayo 2021

	Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Población y muestra	Técnica e Instrumento
General	¿Qué relación tiene la práctica del control interno con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo 2021?	Determinar la relación que tiene la práctica del control interno con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.	La práctica del control interno tiene una relación directamente proporcional con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.			
Específicos	¿Está relacionado el ambiente del control con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo 2021?	Establecer la relación que tiene el ambiente de control con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.	El ambiente del control tiene relación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.	Tipo de Investigación El tipo de estudio de la presente Investigación fue Aplicada Nivel de Investigación Relacional (Correlación/Asociación) Diseño de investigación Diseño no experimental, transversal y correlacional.	Población La población fue de 515 colaboradores entre personal médico y administrativo de las 9 clínicas privadas representativas de Huancayo que tenga mayor de 8 especialidades en su atención en la provincia de Huancayo. Muestra La muestra fue de 220 colaboradores de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.	La técnicas de investigación tanto para la recolección de datos como para mecanismos específicos de control y validez de la información fue la encuesta Los instrumentos que se utilizaron en la presente investigación es el cuestionario de encuesta
	¿Está relacionado la evaluación del riesgo con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo 2021?	Establecer la relación que tiene el ambiente de control con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.	La evaluación del riesgo tiene relación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.			
	¿Está relacionado las actividades de control con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo 2021?	Establecer la relación que tiene las actividades de control con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.	Las actividades de control tiene relación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.			
	¿Está relacionado la información y comunicación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo 2021?	Establecer la relación que tiene la información y comunicación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.	La información y comunicación tiene relación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.			
	¿Está relacionado la supervisión - monitoreo con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo 2021?	Establecer la relación que tiene la supervisión - monitoreo con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.	La supervisión - monitoreo tiene relación con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.			

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	
Variable (X) Control Interno	El control interno es un proceso implementado por el directorio, la gerencia y los empleados de una entidad, con la intención de brindar una seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos relacionados con las operaciones, la presentación de informes y el cumplimiento (Arias, 2019).	El control interno es el proceso de análisis del ambiente organizacional, la evaluación de riesgos, los controles, la información y comunicación así como la supervisión - monitoreo.	Ambiente de Control	Integridad y valores éticos	1	ESCALA ORDINAL	
				Estructura Organizacional y responsabilidades	2		
				Retención del talento competente	3		
			Evaluación de Riesgos	Objetivos claros y prospectivos	4		
				Identificación y análisis de riesgos	5		
				Identificación de cambios significativos	6		
			Actividades de Control	Selección de Actividades de control	7		
				desarrollo de actividades de control	8		
				Implementación de controles con políticas y procedimientos	9		
				Información y Comunicación	Información y comunicación interna		10
					Información y comunicación externa		11
					Comunicación eficaz		12
			Supervisión o Monitoreo	Evaluación y monitoreo continuo	13		
				Evaluación por especialidad	14		
				Detalle de deficiencias	15		
				Monitoreo de Recomendaciones	16		
Variables (Y) Gestión administrativa	La gestión administrativa es un proceso mediante el cual se planifica, organiza, dirige y también se controla las entidades y está encabezada por los directivos de las organizaciones (García, 2019).	La Gestión Administrativa, manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos mediante la planeación, organización, dirección y control.	Planeación	Objetivos	17		
				Toma de decisiones	18		
				Estrategias	19		
				Metas	20		
			Organización	Estructura Organizacional	21		
				Niveles Jerárquicos	22		
				Recursos Humanos	23		
			Dirección	Orientación	24		
				Supervisión	25		
				Delegación de Funciones	26		
			Control	Evaluación del desempeño	27		
				Acciones correctivas	28		
				Medición de los objetivos	29		

Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento

Matriz de operacionalización del instrumento

Objetivo General: Determinar la relación que tiene la práctica del control interno con la buena gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Alternativas o Respuestas	
Variables Independiente (X) Control Interno	Ambiente de Control	Integridad y valores éticos	1	Considera usted que la Integridad y valores éticos de la clínica son los adecuados	ESCALA ORDINAL	1: Muy mala 2: Mala 3: Regular 4: Buena 5: Muy Buena
		Estructura Organizacional y responsabilidades	2	La Estructura Organizacional y responsabilidades están bien definidas en la clínica		
		Retención del talento competente	3	Existe una retención del talento competente en la clínica.		
	Evaluación de Riesgos	Objetivos claros y prospectivos	4	Los objetivos de la clínica son claros y prospectivos		
		Identificación y análisis de riesgos	5	Se tiene Identificado los procesos y sus análisis de riesgos internos en la clínica		
		Identificación de cambios significativos	6	Existe de cambios significativos identificados en los procesos internos de las clínica		
	Actividades de Control	Selección de Actividades de control	7	Se tiene una selección de Actividades de control interna en la clínica		
		desarrollo de actividades de control	8	Se desarrollo de actividades de control interno en la clínica		
		Implementación de controles con políticas y procedimientos	9	Se tiene una implementación de controles con políticas y procedimientos en la clínica		
	Información y Comunicación	Información y comunicación interna	10	La Información y comunicación interna es eficaz en la clínica		
		Información y comunicación externa	11	Información y comunicación externa de la clínica es la adecuada		
		Comunicación eficaz	12	Los colaboradores de clínica mantienen una Comunicación eficaz		
	Supervisión o Monitoreo	Evaluación y monitoreo continuo	13	En al clínica se tiene una evaluación y monitoreo continuo de los procesos		
		Evaluación por especialidad	14	Se evalúa por especialidad al personal de la clínica		
		Detalle de deficiencias	15	Se menciona y se tiene identificado las de deficiencias de la clínica		
		Monitoreo de Recomendaciones	16	Se realiza un monitoreo del cumplimiento de las recomendaciones en las inspecciones.		
Variables Dependientes (Y) Gestión administrativa	Planeación	Objetivos	17	Los objetivos de la clínica son claros y alcanzables.		
		Toma de decisiones	18	La toma de decisiones en la organización es adecuada.		
		Estrategias	19	Las Estrategias están alineados a los objetivos organización		
		Metas	20	Las metas son alcanzables y cuentan los recursos para ello		
	Organización	Estructura Organizacional	21	La estructura Organizacional detalla las responsabilidades de cada colaborador		
		Niveles Jerárquicos	22	Los niveles Jerárquicos detallan los niveles estratégicos tácticos y operacionales		
		Recursos Humanos	23	La gestión del talento humano es seleccionar, reclutar y capacitar adecuadamente.		
	Dirección	Orientación	24	La orientación de la organización se enfoca a buen servicio del cliente		
		Supervisión	25	Se tiene auditorias e inspecciones de sus procesos internos		
		Delegación de Funciones	26	Desarrolla la capacidad de los trabajadores para tomar decisiones y asumir responsabilidades.		
	Control	Evaluación del desempeño	27	La evaluación del desempeño en sus colaboradores es eficaz		
		Acciones correctivas	28	Las acciones correctivas en las inspecciones, y son parte de la gestión de calidad organizacional		
		Medición de los objetivos	29	Se tiene indicadores positivos en la medición de los objetivos		

Anexo 4. Instrumento de investigación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE.....

ENCUESTA DE INVESTIGACION

Control Interno y la Gestión Administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo 2021

Señor colaborador esta encuesta tiene como finalidad determinar la influencia del Control Interno en la gestión administrativa de las Clínicas Privadas en la provincia de Huancayo

Considerar lo siguiente para su evaluación:

- 1: Muy mala
- 2: Mala
- 3: Regular
- 4: Buena
- 5: Muy Buena

Según su apreciación Marque con una aspa(X) la numeración que mejor identifica

X : Control Interno		CATEGORIA				
Item		1	2	3	4	5
Item X1: Ambiente de Control						
1	Considera usted que la Integridad y valores eticos de la clinica son los adecuados					
2	La Estructura Organizacional y responsabilidades estan bien definidas en la clinica					
3	Existe una retencion del talento competente en la clinica.					
Item X2. Evaluación de Riesgos						
4	Los objetivos de la clinica son claros y prospectivos					
5	Se tiene Identificado los procesos y sus analisis de riesgos internos en la clinica					
6	Existe de cambios significativos identificados en los procesos internos de las clinica					
Item X3. Actividades de Control						
7	Se tiene una selección de Actividades de control interna en la clinica					
8	Se desarrollo de actividades de control interno en la clinica					
9	Se tiene una implementacion de controles con politicas y procedimientos en la clinica					
Item X4: Información y Comunicación						
10	La Informacion y comunicación interna es eficaz en la clinica					
11	Informacion y comunicación externa de la clinica es la adecuada					
12	Los colaboradores de clinica mantienen una Comunicación eficaz					
Item X5. Supervisión o Monitoreo						
13	En al clinica se tiene una evaluacion y monitoreo continuo de los procesos					
14	Se evalua por especialidad al personal de la clinica					
15	Se menciona y se tiene edentificado las de deficiencias de la clinica					
16	Se realiza un monitoro del cumplimineto de las recomendaciones en las inspecciones.					

Y: Gestión administrativa		CATEGORIA				
Item	Y1. Planeación	1	2	3	4	5
17	Los objetivos de la clínica son claros y alcanzables.					
18	La toma de decisiones en la organización es adecuada.					
19	Las Estrategias están alineados a los objetivos organización					
20	Las metas son alcanzables y cuentan los recursos para ello					
Item	Y2. Organización	1	2	3	4	5
21	La estructura Organizacional detalla las responsabilidades de cada colaborador					
22	Los niveles Jerárquicos detallan los niveles estratégicos tácticos y operacionales					
23	La gestión del talento humano es seleccionar, reclutar y capacitar adecuadamente.					
Item	Y3. Dirección	1	2	3	4	5
24	La orientación de la organización se enfoca a buen servicio del cliente					
25	Se tiene auditorías e inspecciones de sus procesos internos					
26	Desarrolla la capacidad de los trabajadores para tomar decisiones y asumir responsabilidades.					
Item	Y4. Control	1	2	3	4	5
27	La evaluación del desempeño en sus colaboradores es eficaz					
28	Las acciones correctivas en las inspecciones, y son parte de la gestión de calidad organizacional					
29	Se tiene indicadores positivos en la medición de los objetivos					

Anexo 5. Confiabilidad y validez del instrumento

Respecto al análisis de validez del instrumento se determinará el coeficiente de validez total para cada ítem respectivo. Dichos valores serán calculados con el apoyo del software estadístico SPSS 25 y las cuales deberán de ser mayor a 0.2. Líneas abajo detallamos el cálculo en el programa SPSS 25.

Validez de los Ítems del instrumento

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Coefficiente de validez total del Ítem
Integridad y valores éticos	105,90	164,07	0,82
Estructura Organizacional y responsabilidades	105,47	159,87	0,83
Retención del talento competente	105,82	165,89	0,71
Objetivos claros y prospectivos	105,37	159,68	0,84
Identificación y análisis de riesgos	105,38	160,07	0,83
Identificación de cambios significativos	105,87	164,15	0,83
Selección de Actividades de control	105,19	160,53	0,82
Desarrollo de actividades de control	104,91	164,69	0,77
Implementación de controles con políticas y procedimientos	104,90	164,37	0,80
Información y comunicación interna	104,88	163,91	0,83
Información y comunicación externa	104,89	164,75	0,78
Comunicación eficaz	104,77	164,87	0,75
Evaluación y monitoreo continuo	104,89	163,95	0,84
Evaluación por especialidad	104,93	164,30	0,78
Detalle de deficiencias	104,86	163,96	0,79
Monitoreo de Recomendaciones	105,13	169,74	0,45
Objetivos	104,81	162,95	0,85
Toma de decisiones	104,88	162,99	0,82
Estrategias	105,75	163,02	0,79
Metas	104,80	163,65	0,82
Estructura Organizacional	105,29	159,09	0,84
Niveles Jerárquicos	105,21	167,56	0,59
Recursos Humanos	104,83	162,29	0,84
Orientación	104,79	163,14	0,81
Supervisión	104,81	163,35	0,83
Delegación de Funciones	104,89	165,44	0,71
Evaluación del desempeño	105,19	158,02	0,86
Acciones correctivas	104,91	162,97	0,82
Medición de los objetivos	104,85	162,75	0,83

Según Torres & Urcuhuaranga, 2020, p. 53, la confiabilidad es un grado de acción repetida a un mismo objeto de estudio, es decir los resultados son similares en su aplicación. Los instrumentos de investigación, deben tener una confiabilidad de medición. La confiabilidad es determinada según el Alfa de Cronbach.

Cálculo de la confiabilidad del instrumento

<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,980	29

Niveles de confiabilidad de un instrumento según (Herrera A, 1998)

0,53 a menos	Confiable nula
0,54 a 0,59	Confiable baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiable
1,0	Confiabilidad perfecta

El Alfa de Cronbach indica que tenemos una confiabilidad de 0,980 que es excelente confiabilidad.

CUNICA	X1: Ambiente de Control	X2: Evaluación de Riesgos	X3: Actividades de Control	X4: Información y Comunicación	X5: Supervisión o Monitoreo	Y1: Planificación	Y2: Organización	Y3: Dirección	Y4: Control	X : Control Interno	Y: Gestión administrativa	X : Control Interno	Y: Gestión administrativa	Total
Clínica Rebagliati	2,000	2,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	44,000	37,000	3,000	3,000	82,000
Clínica Internacional De Especialidades Médicas S.A.C.	2,000	2,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	45,000	38,000	3,000	3,000	84,000
Clínica Ortega	2,000	2,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	45,000	39,000	3,000	3,000	84,000
Clínica de la Solidaridad	2,000	2,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	46,000	39,000	3,000	3,000	84,000
Clínica Cayetano Heredia	2,000	2,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	46,000	39,000	3,000	3,000	85,000
Clínica Ortega	2,000	2,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	46,000	39,000	3,000	3,000	85,000
Clínica Cayetano Heredia	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	48,000	39,000	3,000	3,000	87,000
Clínica de la Solidaridad	2,000	2,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	46,000	40,000	3,000	3,000	85,000
Clínica Cayetano Heredia	2,000	3,000	3,000	4,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	49,000	39,000	3,000	3,000	88,000
Clínica Internacional De Especialidades Médicas S.A.C.	2,000	2,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	47,000	39,000	3,000	3,000	86,000
Clínica Cayetano Heredia	2,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	47,000	41,000	3,000	3,000	88,000
Clínica Internacional De Especialidades Médicas S.A.C.	2,000	2,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	47,000	40,000	3,000	3,000	87,000
Clínica del Valle	2,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	49,000	41,000	3,000	3,000	90,000
Clínica Zárate	2,000	2,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	48,000	41,000	3,000	3,000	90,000
Clínica Cayetano Heredia	2,000	2,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	48,000	41,000	3,000	3,000	89,000
Clínica Internacional De Especialidades Médicas S.A.C.	3,000	3,000	3,000	4,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	50,000	42,000	3,000	3,000	92,000
Clínica Salazar	2,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	48,000	42,000	3,000	3,000	91,000
Clínica Ortega	2,000	2,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	48,000	42,000	3,000	3,000	90,000
Clínica Cayetano Heredia	2,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	48,000	42,000	3,000	3,000	90,000

Anexo 7. Autorización y Consentimiento informado

CLÍNICA SAN PABLO SAC

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

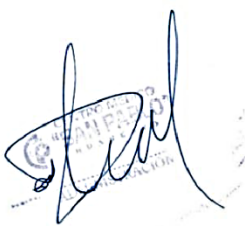
Huancayo, 29 de marzo de 2022

Quien suscribe: Sr Alvarez Blas Jose Faustino Representante Legal de CLÍNICA SAN PABLO SAC.

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **Control interno y gestión administrativa de las clínicas privadas en la provincia de Huancayo 2021.**

Por el presente, el que suscribe, Sra. Alania Flores Mariluz, representante legal de la Clínica Cayetano Heredia S.A., autorizo a Hilda Munive Lozano, identificada con DNI N° 20047396, egresada de la Maestría en Contabilidad y Finanzas, Mención en: Auditoría y Control de Gestión de la Universidad Peruana Los Andes y autora del trabajo de investigación denominado: **Control interno y gestión administrativa de las clínicas privadas en la provincia de Huancayo 2021**, al recojo y uso de la información requerida por medio de los instrumentos de investigación para efectos exclusivamente académicos en la elaboración de la tesis enunciada líneas arriba, y se exhorta se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.



Alvarez Blas Jose Faustino
DNI: 06246159
GERENTE GENERAL
CLÍNICA SAN PABLO SAC

CLÍNICA SAN PABLO SAC

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA

Por medio de la presente, se deja constancia que Hilda Munive Lozano, identificado con DNI N°20047396 realizó la aplicación del instrumento de investigación para elaborar el informe de investigación titulado **Control interno y gestión administrativa de las clínicas privadas en la provincia de Huancayo 2021**. La aplicación del instrumento se desarrolló en la sede (se pone la dirección) del 29 marzo de 2022 al 05 de Agosto de 2022.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Huancayo, 5 de Agosto de 2022.

Alvares Blas Jose Faustino
DNI: 06246159
GERENTE GENERAL
CLÍNICA SAN PABLO SAC

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Alvares Blas Jose Faustino', is written over a faint circular stamp. The signature is stylized and cursive.



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN AUDITORIA Y CONTROL DE GESTIÓN

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "**Control interno y gestión administrativa de las clínicas privadas en la provincia de Huancayo 2021**", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: Hilda Munive Lozano.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo los profesionales involucrados/as en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 05 de abril de 2022.



loayza
 PARTICIPANTE

Apellidos y Nombres:

Salazar Loayza Felipe. A.

DNI N°: 19409392

Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Hilda Munive Lozano,

D.N.I. N°: 20047396

N° de teléfono/celular: 964630899

Email: hildamunive@outlook.com

Firma:



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Huancayo, 27 de marzo de 2022

Quien suscribe: Sra. Ricse Estabridis Rosa Guadalupe Representante Legal de la Clínica Medica Salazar SAC.

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **Control interno y gestión administrativa de las clínicas privadas en la provincia de Huancayo 2021.**

Por el presente, el que suscribe, Sra. Ricse Estabridis Rosa Guadalupe, representante legal de la clínica Medica Salazar SAC., autorizo a Hilda Munive Lozano, identificada con DNI N° 20047396, egresada de la Maestría en Contabilidad y Finanzas, Mención en: Auditoría y Control de Gestión de la Universidad Peruana Los Andes y autora del trabajo de investigación denominado: **Control interno y gestión administrativa de las clínicas privadas en la provincia de Huancayo 2021**, al recojo y uso de la información requerida por medio de los instrumentos de investigación para efectos exclusivamente académicos en la elaboración de la tesis enunciada líneas arriba, y se exhorta se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.

CLINICA SALAZAR SAC.

DRA. RICSE ESTABRIDIS ROSA GUADALUPE
(Firma)

Ricse Estabridis Rosa Guadalupe

DNI: 20095245

GERENTE GENERAL

Clínica Medica Salazar SAC.



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

CONSTANCIA

Por medio de la presente, se deja constancia que Hilda Munive Lozano, identificado con DNI N°20047396 realizó la aplicación del instrumento de investigación para elaborar el informe de investigación titulado **Control interno y gestión administrativa de las clínicas privadas en la provincia de Huancayo 2021**. La aplicación del instrumento se desarrolló en la sede (se pone la dirección) del 27 de marzo 2022 al 30 de agosto de 2022.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Huancayo, 30 de Agosto de 2022.

CLINICA SALAZAR SAC.

Ricse Estabridis Rosa Guadalupe
DRA. (Firma) RICSE ESTABRIDIS
GERENTE GENERAL

Ricse Estabridis Rosa Guadalupe

DNI: 20095245

GERENTE GENERAL

CLÍNICA MEDICA SALAZAR SAC.



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Huancayo, 25 de marzo de 2022

Quien suscribe: Sra. Ortega Alvarez Felix Rafael Representante Legal (o gerente) de CLÍNICA ORTEGA SRL

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **Control interno y gestión administrativa de las clínicas privadas en la provincia de Huancayo 2021.**

Por el presente, el que suscribe, Sra. Ortega Alvarez Felix Rafael, representante legal de la Clínica Cayetano Heredia S.A., autorizo a Hilda Munive Lozano, identificada con DNI N° 20047396, egresada de la Maestría en Contabilidad y Finanzas, Mención en: Auditoría y Control de Gestión de la Universidad Peruana Los Andes y autora del trabajo de investigación denominado: **Control interno y gestión administrativa de las clínicas privadas en la provincia de Huancayo 2021**, al recojo y uso de la información requerida por medio de los instrumentos de investigación para efectos exclusivamente académicos en la elaboración de la tesis enunciada líneas arriba, y se exhorta se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.


Clínica Ortega

(firma)

Ortega Alvarez Felix Rafael
GERENTE GENERAL
DNI: 19800293

GERENTE GENERAL
CLÍNICA ORTEGA SRL



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA

Por medio de la presente, se deja constancia que Hilda Munive Lozano, identificado con DNI N°20047396 realizó la aplicación del instrumento de investigación para elaborar el informe de investigación titulado **Control interno y gestión administrativa de las clínicas privadas en la provincia de Huancayo 2021**. La aplicación del instrumento se desarrolló en la sede Jr. Daniel Alcides Carrion #1124 - Huancayo. del 25 de marzo de 2022 al 28 de agosto de 2022.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Huancayo, 28 de Agosto de 2022.



(Firma)

DR. ALFÉX ORTEGA ALVÁREZ
GERENTE GENERAL

DNI: 1980293

GERENTE GENERAL
CLÍNICA ORTEGA SRL.



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN AUDITORIA Y CONTROL DE GESTIÓN

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "**Control interno y gestión administrativa de las clínicas privadas en la provincia de Huancayo 2021**", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: Hilda Munive Lozano.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo los profesionales involucrados/as en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 01 de Abril de 2022.



[Handwritten Signature]

PARTICIPANTE

Apellidos y Nombres:

MAQUERA TICONA EFRAIN

DNI N°: 40745724

Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Hilda Munive Lozano,
 D.N.I. N°: 20047396
 N° de teléfono/celular: 964630899
 Email: hildamunive@outlook.com

Firma: *[Handwritten Signature]*



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
 ESCUELA DE POSGRADO
 MAESTRÍA EN AUDITORIA Y CONTROL DE GESTIÓN

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada “**Control interno y gestión administrativa de las clínicas privadas en la provincia de Huancayo 2021**”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: Hilda Munive Lozano.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo los profesionales involucrados/as en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 03 de Abril de 2022.



Laura
 PARTICIPANTE

Apellidos y Nombres:

Laura Aguilar Guevara A.

DNI N°: *77510934*

Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Hilda Munive Lozano,
 D.N.I. N°: 20047396
 N° de teléfono/celular: 964630899
 Email: hildamunive@outlook.com

Firma:

Hilda
 HILDA MUNIVE LOZANO
 RESPONSABLE DE INVESTIGACIÓN



CLINICA
CAYETANO
HEREDIA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Huancayo, 20 de marzo de 2022

Quien suscribe: Sra. Alania Flores Mariluz Regina Representante Legal (o gerente) de CLÍNICA CAYETANO HEREDIA S.A.

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **Control interno y gestión administrativa de las clínicas privadas en la provincia de Huancayo 2021.**

Por el presente, el que suscribe, Sra. Alania Flores Mariluz, representante legal de la Clínica Cayetano Heredia S.A., autorizo a Hilda Munive Lozano, identificada con DNI N° 20047396, egresada de la Maestría en Contabilidad y Finanzas, Mención en: Auditoría y Control de Gestión de la Universidad Peruana Los Andes y autora del trabajo de investigación denominado: **Control interno y gestión administrativa de las clínicas privadas en la provincia de Huancayo 2021**, al recojo y uso de la información requerida por medio de los instrumentos de investigación para efectos exclusivamente académicos en la elaboración de la tesis enunciada líneas arriba, y se exhorta se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.

CLINICA CAYETANO HEREDIA
Alania Flores
(firma)

Alania Flores Mariluz Regina

DNI: 10531416

GERENTE GENERAL

CLÍNICA CAYETANO HEREDIA S.A.



CLINICA
CAYETANO
HEREDIA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA

Por medio de la presente, se deja constancia que Hilda Munive Lozano, identificado con DNI N°20047396 realizó la aplicación del instrumento de investigación para elaborar el informe de investigación titulado **Control interno y gestión administrativa de las clínicas privadas en la provincia de Huancayo 2021**. La aplicación del instrumento se desarrolló en la sede Av huancavelica -Nª 745 - El tambo del 20 de marzo del 2022 al 15 de agosto del 2022.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Huancayo, 15 de Agosto de 2022.

CLINICA CAYETANO HEREDIA

Alania Flores
Marilu (firma) Alania Flores

GERENTE GENERAL
Alania Flores Mariluz Regina

DNI: 10531416

GERENTE GENERAL

CLÍNICA CAYETANO HEREDIA S.A.



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN AUDITORIA Y CONTROL DE GESTIÓN

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

CONSENTIMIENTO INFORMADO

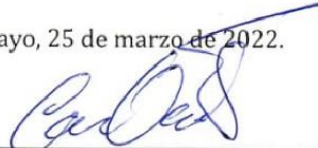
Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada “**Control interno y gestión administrativa de las clínicas privadas en la provincia de Huancayo 2021**”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: Hilda Munive Lozano.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo los profesionales involucrados/as en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 25 de marzo de 2022.





PARTICIPANTE

Apellidos y Nombres:

CARLOS OCHOA SAMINES

DNI N°: 72374218

Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Hilda Munive Lozano,

D.N.I. N°:20047396

N° de teléfono/celular: 964630899

Email: hildamunive@outlook.com

Firma:



Anexo 8. Fotos de las clínicas privadas representativas de la provincia de Huancayo

Figura 10. Fotografía de la Clínica Ortega y la Clínica San Pablo



Nota. Las figuras designadas como las clínicas representativas de Ortega (a) y San Pablo (b) en la tesis "Control interno y gestión administrativa de las clínicas privadas en la provincia de Huancayo 2021" las cuales cumplen un papel crucial en la investigación.

Figura 11. Fotografía de la Clínica Cayetano Heredia



Nota. En la figura se muestra la clínica Cayetano Heredia de la provincia de Huancayo.

Figura 12. Fotografía de la Clínica Zalazar y zarate



Nota. Se muestra la Clínica Salazar (a) y Zarate (b) en la tesis "Control interno y gestión administrativa de las clínicas privadas en la provincia de Huancayo 2021".

Anexo 9. Fotos de la aplicación del instrumento

Figura 13. Aplicación de la encuesta a personal enfermero de la Clínica San Pablo



Nota. En la figura, se aprecia al personal enfermero de la clínica San Pablo desempeñando un papel activo al aplicar el instrumento de investigación a los participantes de la encuesta. Su compromiso y participación destacan la importancia de la colaboración del personal de salud en el proceso de recopilación de datos.

Figura 14. Aplicación de la encuesta a personal de la Clínica Salazar



Nota. Se observa al personal administrativo de la clínica Salazar desempeñando un papel activo al aplicar el instrumento de investigación durante el proceso de encuesta.

Figura 15. Aplicación de la encuesta a personal médico de la Clínica Salazar



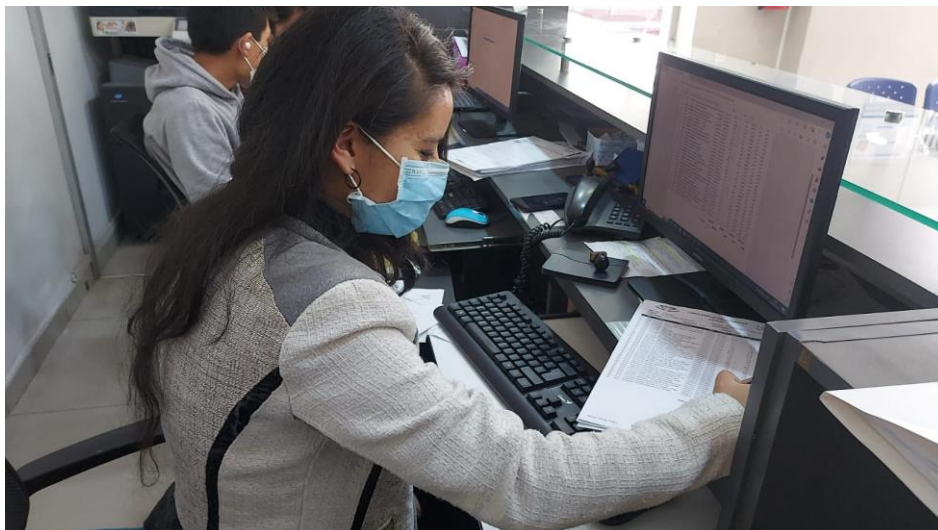
Nota. Se aprecia al personal médico de la clínica Salazar desempeñando un rol central al aplicar el instrumento de investigación durante la fase de encuesta.

Figura 16. Coordinación para la aplicación de la encuesta a personal médico de la Clínica Ortega



Nota. En la figura, se destaca la coordinación efectiva entre el personal de la clínica Ortega para llevar a cabo la aplicación del instrumento de investigación durante la encuesta. La imagen refleja la importancia de la colaboración interdepartamental y la comunicación eficiente en el proceso de recopilación de datos.

Figura 17. Aplicación de la encuesta a personal administrativo de la Clínica Zarate



Nota. En la figura proporcionada, se aprecia al personal administrativo de la Clínica Zárate desempeñando un papel activo en el desarrollo del instrumento de investigación para la encuesta.