



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

DIRECCIÓN DE POSGRADO

Maestría en Contabilidad y Auditoría

Tesis de Posgrado:

Evaluación del control interno en el área contable en la
Clínica “Renalcentro”

**Tesis de grado previo a la obtención del título de Magíster en
Contabilidad y Auditoría**

Autora:

Ing. Ana Alejandra Arroyo García

Asesora de Tesis:

Mgt. Cecilia Esther Velasco Angulo PhD

Esmeraldas, 2021

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos establecidos por el reglamento de Grado la PUCESE previo la obtención del Título de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Título de tesis: Evaluación del control interno en el área contable en la Clínica “Renalcentro”.

Mgt. Cecilia Esther Velasco Angulo PhD
DIRECTORA DE TESIS

F. _____

Mgt. Tahimí Achilie V.
LECTOR 1

F. _____

Mgt. Jéssica Hanze G.
LECTOR 2

F. _____

Mgt. Orlin Álava Chila
DIRECTOR DE POSGRADO

F. _____

Mgt. David Guashpa
SECRETARIO GENERAL PUCESE

F. _____

Esmeraldas Ecuador
2021

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Ana Alejandra Arroyo García, portador de la cédula de ciudadanía No. 080381498-7 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magíster en Contabilidad y Auditoría son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Ana Alejandra Arroyo García
C.C. 080381498-7

CERTIFICACIÓN

Yo, Mgt. Cecilia Esther Velasco Angulo PhD, en calidad de directora de la tesis titulada “Evaluación del control interno en el área contable en la Clínica “Renalcentro”, certifico haber revisado que el trabajo final cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del tribunal, al trabajo de grado.

Mgt. Cecilia Esther Velasco Angulo PhD
DIRECTORA DE TESIS

DEDICATORIA

La presente investigación es dedicada a mi familia por estar pendiente de mi bienestar y por ser los que me impulsan a salir adelante, todo esfuerzo es por ellos, ese inagotable amor que me dan, es lo que hace que cada día quiera estar a la altura de ese gran apoyo que tienen para mí, también de manera especial a mis hermanas por no desmayar nunca con sus sinceras muestra de colaboración con ideas y críticas constructivas pero sobre todo por estar siempre pendiente de mí y ser ese peso que hace que no falle nunca.

Ana Arroyo

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser el que me brinda salud y es mi guía al momento de tomar mis mejores decisiones, a mi hijo Mateo por ser el motor en mi vida, por quien me exijo a mí misma seguir creciendo personal y profesionalmente, y sobre todo a mis padres que son el apoyo fundamental en mis luchas y me motivan a no quebrarme en los momentos más difíciles.

Ana Arroyo

Título de tesis: Evaluación del control interno en el área contable en la Clínica “Renalcentro”.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar el control interno del área contable de la clínica Renalcentro en la ciudad de Esmeraldas. En función de lo planteado, se realizó un diagnóstico del tipo de control que se lleva a cabo para identificar las deficiencias en las actividades y así finalmente determinar el nivel de control de las actividades realizadas por los funcionarios en el área contable de este centro médico. En cuanto a los aspectos metodológicos, la investigación es de alcance descriptivo, de tipo no experimental-transversal. La población de estudio estuvo conformada por tres trabajadores del departamento de contabilidad de la clínica Renalcentro, a quienes se les realizó una entrevista estructurada, por una parte con preguntas abiertas y por otra parte a través de la aplicación de cuestionarios de control interno. Los resultados de la investigación mostraron que se realizan revisiones de control esporádicas por parte de quienes administran el centro médico y se basan en su criterio personal y profesional sin una planificación de control establecida previamente; además, se realizan controles de mayor amplitud por lo general en el mes de diciembre. Las deficiencias identificadas en las actividades contables de la clínica Renalcentro son entre otras, la inexistencia de procedimientos de control, excesiva rotación de personal, falta de capacitaciones al personal, sistema contable con falencias, poca supervisión y aplicación de controles, deficiente flujo comunicacional e insuficientes lineamientos para el monitoreo de las actividades contables. Finalmente, la valoración de riesgo evidenció que existe un nivel de confianza bajo y de riesgo moderado proveniente de deficiencias en aspectos como manejo de información, ausencia de procesos de control interno e inexistencia de medidas preventivas y correctivas sobre las actividades contables en esta unidad de servicios médicos.

Palabras clave: control interno, evaluación del control interno, niveles de riesgo y confianza, procesos de control, medidas preventivas y correctivas.

Thesis title: Evaluation of internal control in the accounting area at the Clinic "Renalcentro".

ABSTRACT

The objective of this research was to evaluate the internal control of the accounting area of the Renalcentro clinic in the city of Esmeraldas. Based on the above, a diagnosis was made of the type of control that is carried out to identify deficiencies in the activities and thus finally determine the level of control of the activities carried out by the officials in the accounting area of this medical center. Regarding the methodological aspects, the research is descriptive in scope, non-experimental-transversal. The study population was made up of three workers from the accounting department of the Renalcentro clinic, who were given a structured interview, on the one hand with open questions and on the other hand, through the application of internal control questionnaires. The results of the investigation showed that sporadic control reviews are carried out by those who manage the medical center and are based on their personal and professional criteria without a previously established control planning; In addition, more extensive controls are generally carried out in December. The deficiencies identified in the accounting activities of the Renalcentro clinic are, among others, the lack of control procedures, excessive staff turnover, lack of staff training, faulty accounting system, little supervision and application of controls, poor communication flow and insufficient guidelines for monitoring accounting activities. Finally, the risk assessment showed that there is a low level of confidence and moderate risk arising from deficiencies in aspects such as information management, absence of internal control processes and lack of preventive and corrective measures on accounting activities in this service unit. doctors.

Keywords: internal control, evaluation of internal control, levels of risk and confidence, control processes, preventive, and corrective measures.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada.....	i
Tribunal de graduación.....	ii
Declaración de autenticidad y responsabilidad	iii
Certificación	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
Índice de tablas	xi
Introduccion.....	1
CAPITULO 1. MARCO TEÓRICO.....	4
1.1 Fundamentación teórica conceptual.....	4
1.1.1 Control Interno; definición y alcances.....	4
1.1.2 Informe COSO I.....	7
1.1.3 Método COSO II.....	10
1.1.4 Método COSO III	12
1.1.5 Niveles de riesgo en organizaciones.....	15
1.1.6 Responsables del control interno	15
1.1.7 Políticas y procedimientos de control interno.....	16
1.1.8 Fases de procesos contables.....	17
1.1.9 Funciones del área contable.....	19
1.1.10 Niveles de confianza.....	20
1.2 Base legal	21
1.3 Antecedentes	23
CAPÍTULO 2. MARCO METODOLÓGICO.....	26
2.1 Contexto de la investigación	26
2.2 Tipo de investigación	27

2.3 Población y muestra	27
2.4 Técnicas e instrumentos	28
Fuentes de información.....	28
Fuente primaria	28
Fuente terciaria.....	28
2.4 Procedimientos para la recolección y análisis de datos.....	29
CAPÍTULO 3. RESULTADOS.....	31
Diagnóstico del tipo de control en las actividades del área de contabilidad.....	31
Identificación de deficiencias en las operaciones contables	34
Determinación del nivel de control en las actividades contables.....	43
Actividades de mejora al control interno en el departamento contable d	47
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN.....	49
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
5.1 Conclusiones	52
5.2 Recomendaciones.....	53
Referencias	54
Anexos.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Componentes y principios del COSO III	14
Tabla 2 Población universo	27
Tabla 3 Evaluación al componente ambiente de control.....	34
Tabla 4 Nivel de confianza – ambiente de control	35
Tabla 5 Evaluación al componente riesgo.....	36
Tabla 6 Nivel de confianza – componente riesgo.....	37
Tabla 7 Evaluación al componente actividades de control.....	38
Tabla 8 Nivel de confianza – componente actividades de control	39
Tabla 9 Evaluación al componente información y comunicación.....	40
Tabla 10 Nivel de confianza – componente información y comunicación	41
Tabla 11 Evaluación al componente supervisión	42
Tabla 12 Nivel de confianza – componente supervisión.....	43
Tabla 13 Interpretación de resultados cuantitativos	44
Tabla 14 Plan de acción para mejorar las deficiencias.....	47

INTRODUCCION

Las empresas, sin importar su tipo o tamaño, están sujetas a riesgos de diferentes naturalezas, por lo que resulta importante la implementación de procedimientos de control interno, considerados de suma necesidad para las organizaciones, porque buscan salvaguardar los bienes y recursos, evitar fraudes y malos manejos, así como detectar las desviaciones que pudieran presentarse en el desarrollo de las actividades.

Hoy en día, las empresas buscan sostener sus operaciones dentro de una economía dinámica, la cual depende de muchos factores importantes para poder mantener y brindar un mejor producto y/o servicio; en este contexto, nace la clínica Renalcentro, especializada en el manejo integral del enfermo renal la cual da un tratamiento sustituido de la función del riñón.

Dado a su gran demanda en pacientes y en la medida que fue creciendo la clínica por sus servicios que ofrecía, también fue aumentado el número de trabajadores y con ello la necesidad de implementar controles para poder organizar las operaciones dentro del mismo. Es muy necesario que empresas como la clínica Renalcentro, consideren la importancia del control interno dentro de sus actividades porque permiten la obtención de información confiable y veraz. manteniendo así las operaciones en los servicios que se ofrecen, es decir el control genera un apoyo tanto para las empresas como para sus funcionarios.

Teniendo en conocimiento la definición de control, se ha podido verificar que en todos los tiempos han existido empresas que no llevan un adecuado control lo cual ha arrojado inclusive a quiebras institucionales por no conocer detalladamente la aplicación de este método en las empresas, por ende, es necesario realizar periódicamente evaluaciones que permitan identificar los factores que inciden en las funciones realizadas por el personal, evitando la incompatibilidad de funciones.

En torno a esta incompatibilidad, resulta pertinente revisar de manera objetiva y controlar que los funcionarios del centro médico a quienes se les ha encargado alguna tarea específica cumplan con los requisitos legales, profesionales y de idoneidad para realizar las funciones

y fines establecidos según sea el caso. Es importante considerar que el contador de la entidad cuenta con las credenciales profesionales para el ejercicio de sus funciones.

Mediante la presente investigación, se buscó ejecutar una evaluación del control interno para determinar qué tipo de actividades o controles se realizan en la gestión contable de la clínica RENALCENTRO, en pos de conocer los principales riesgos a los que se expone y tomar medidas correctivas que mejoren los procesos.

Los controles benefician al rendimiento de las actividades y promueve a un ambiente laboral donde propicia el apoyo, la comunicación y las acciones del personal junto con el apoderamiento de la empresa, el cual busca reconocer las falencias incurridas, para dar tratamiento a las áreas susceptibles y mitigar los procesos inadecuados que han generado malestar en el desarrollo de las actividades.

La clínica Renalcentro, cuenta con profesionales de diferentes ramas, lo que se refleja en la estructura organizativa y el manual de funciones por trabajador, pero en los últimos 2 años ha sufrido cambios de administración y eliminaron el departamento de talento humano, lo cual todo pasó al área contable que es manejado por una sola persona en la sucursal de Esmeraldas.

De igual manera la persona encargada de esta área, se encarga de realizar pagos a proveedores, manejo de caja chica, realización de presupuesto semanales de dichas facturas por vencer, reloj biométrico del personal, roles de pagos, ingresos y salidas de trabajadores tanto IESS y SUT, permisos de funcionamiento, licencias e inspecciones, envió de valijas con reportes a Quito, ingreso de facturas de compras al sistema y velar porque las bodegas estén abastecidas de los insumos necesarios para el bienestar de los pacientes.

Es necesario que un área tan importante se tome en cuenta los procesos que realizan y que los funcionarios la apliquen de manera correcta. Por lo tanto, es necesario evaluar los controles en las instituciones para identificar los riesgos y corregir las desviaciones que

presenten. Bajo este contexto, se realiza la evaluación del control interno en el área contable de la clínica RENALCENTRO para analizar los factores que afectan a la empresa.

Con en base en la problemática indicada, se busca responder a las siguientes preguntas: ¿Qué método de evaluación de control interno se aplica en el área contable de la clínica Renalcentro?, así también se plantearon interrogantes específicas como: ¿Qué tipo de controles se llevan a cabo para el desarrollo de las actividades en el área de contabilidad?; ¿Cuáles son las deficiencias encontradas en las actividades que se desarrollan en las operaciones contables? y ¿Qué alternativas permitirían mejorar los mecanismos de control interno en el departamento contable?

La evaluación de control interno en la clínica Renalcentro tiene mucha importancia, debido a que permitirá identificar las falencias presentadas en la gestión del área contable, determinando aspectos que no permiten la eficiencia plena en la gestión y por ende dificultan el logro de objetivos y la toma de decisiones por parte de los administradores de esta entidad de servicios de salud.

Por lo expresado, se planteó el siguiente objetivo general: Evaluar el control interno del área contable de la clínica RENALCENTRO. Objetivos específicos: diagnosticar el tipo de control que se lleva a cabo para el desarrollo de las actividades en el área de contabilidad de la clínica, identificar las deficiencias encontradas en las actividades que se desarrollan en las operaciones contables y proponer soluciones a las deficiencias encontradas para mejorar el mecanismo de control interno en el departamento contable.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

1.1 Fundamentación teórica conceptual

1.1.1 Control Interno; definición y alcances

Con el pasar del tiempo, han surgido diferentes teorías que definen al control interno, que de diferentes formas tratan de mostrar su importancia en las organizaciones sin importar el tipo y tamaño. Según afirma Montaña (2018), el control interno se puede definir como el conjunto de normas aplicadas por la más alta dirección encaminado a proporcionar seguridad razonable, el control ayuda a las empresas a que logren sus metas y propósitos en determinados tiempos así mismo logra mantener en orden las operaciones que se desarrollen en la misma.

Por otro lado, Velásquez (2000), define el control interno como el sistema desarrollado para medir el grado de seguridad razonable en la consecución de diferentes objetivos operacionales. Del mismo modo, genera confianza ante terceros, ante sus empleados y los dueños, en toda empresa se tiene que dar un control minucioso sobre las actividades realizadas con el fin de proporcionar un grado de confianza, sobre la eficacia y eficiencia de las operaciones organizacionales.

En torno a los criterios expresados anteriormente, se puede acotar que el control interno es considerado actualmente, una de las principales herramientas que permiten la consecución de los objetivos organizacionales, dado que establece lineamientos y parámetros para la realización de las actividades que provean un nivel de seguridad razonable dentro de la gestión empresarial.

En otro contexto, Pereira (2019) al hablar de control detalla que una organización no puede existir sin control, los métodos para aplicar el control son necesarios en el ámbito de toda institución, para tener un orden dentro de los objetivos planteados, y obtener procesos internos acordes a los establecidos en las empresas.

Mientras que Basilea (1988), define al control interno como un mecanismo necesario por la estructura organizativa superior la cual busca vigilar los procesos internos, por cuanto, al emplear controles dentro de las empresas, no solo el núcleo del área implicada está en la lupa de observaciones acerca de las revisiones efectuadas, sino también se percatan de cuanta importancia los superiores revisan dichos procesos.

Finalmente Gaitán (2015) menciona el control interno como aquel pilar fundamental requerido por el personal para desarrollar un adecuado plan institucional, por ende, el control es de suma importancia para resultados óptimos y brinda seguridad en las operaciones la cual logrará que la administración se desenvuelva de manera correcta.

Al final, sintetizando lo expresado por los autores citados, se podría acotar que el control interno es una herramienta considerada indispensable para el funcionamiento de las empresas. Su implementación parte de la planificación institucional, articulando los objetivos por lograr y dotando de seguridad las actividades generales y específicas que se realizan en la cotidianidad organizacional.

1.1.1.1 Objetivo del control interno

Según Santillana (2016) toda organización debe tener una visión clara de las metas por cumplir, las que deben ser alcanzadas satisfaciendo las necesidades de todas las áreas que conforman y contando con organismos de control.

A sí mismo Delgado (2018) menciona que el rol fundamental del control es resguardar y prever las anomalías y desperfectos que se encuentren en las actividades de la institución para obtener resultados óptimos dentro de la misma.

Por otro lado, García (2014) relaciona que el objetivo del control va ligado a los componentes del mismo, puesto que identifican las irregularidades de manera temprana con cada elemento

logrando que se pueda detectar las operaciones de un proceso inadecuado, por ende los métodos deben ir alineados a las características de la institución.

De acuerdo, Toro (2005) el objetivo de todo departamento es tener controladas sus áreas para evitar amenazas, la corrección alejará que haya inconvenientes que no se puedan sobrellevar más adelante, que se dan por el caso omiso de las operaciones en las organizaciones.

1.1.1.2 Importancia del control interno

Las entidades cada vez están perfeccionando los métodos para ordenar, y ajustar las condiciones del ámbito laboral a las metas fijadas en una organización ahí radica la importancia, lo cual debe ser el pulso para empezar con las prácticas de control donde se ejercen las actividades profesionales.

Según Henao (2017) considera fundamental la aplicación de los controles porque ayudan a cumplir con los objetivos y conllevan a la realización idónea de ciertas actividades que serán beneficiosas para las organizaciones.

Así mismo, Guzmán, (2019) al referirse sobre la importancia del control interno menciona que es una responsabilidad de cada funcionario y cada cual debe llevar sus funciones de manera correcta para el manejo de los procesos internos empresariales.

Es importante hacer énfasis en que, las organizaciones que aplican procedimientos de control interno pueden tener la posibilidad de verificar de manera continua la gestión de sus colaboradores; entender qué hace falta por mejorar, en función del logro de las metas institucionales.

Por otro lado, Salgado (2001) menciona que las inconsistencias siempre van a existir, y se debe ejercer control en todas las actividades organizacionales, para facilitar el logro de metas, a su vez esto se logra con una sincronización del personal y el gobierno corporativo de empresas.

De acuerdo, González (2013) la importancia radica, que protege los intereses que tiene una organización y es un instrumento de eficiencia que proporciona seguridad y estimula al seguimiento de nuevas prácticas para mejoras continuas.

La evolución de varios métodos tecnológicos y formas como se deben aplicar los controles se ha desarrollado de acuerdo a las necesidades de cada institución, no es complejo verificar las áreas que se encuentran débiles, pero si es complicado conocer la justificación del personal o los funcionarios a cargo de llevar dicha responsabilidad, por lo que no basta aplicar las técnicas de control interno, si no reconocer si se están aplicando de manera correcta.

1.1.2 Informe COSO I

En la actualidad empresarial, donde la competencia es fuerte se van adoptando formas y métodos de actuar para estar en permanencia en el mercado, en las empresas es fundamental adquirir más conocimientos para evaluar las funciones llevadas por el personal y así medir en que grado de capacidad opera las instituciones.

Hace algún tiempo las empresas sufrían pérdidas efectuadas por una serie de escándalos, hechos que eran lamentables para los miembros que conformaban las organizaciones lo cual provocó que se estipularán medidas para administrar los recursos en dichas instituciones (Cotaña, 2015)

De acuerdo Quinaluisa (2018) el Coso I, fue definido en 1992, tras cinco años de estudio y discusión, de modo que surgió un nuevo marco conceptual del control interno con el objetivo fundamental de integrar las diversas definiciones y conceptos vigentes en ese momento, lo cual marco como diferencia a lo que es hoy una de las técnicas más practicadas en el mundo.

En concordancia con lo expresado por los autores citados anteriormente, se puede considerar al informe COSO I como una metodología que debe tenerse en consideración para la implementación de sistemas de control interno, teniendo en consideración la identificación

de riesgos que no permiten el cumplimiento de los objetivos de control y diseñando medidas para afrontar y evaluar tales riesgos.

De acuerdo con Superior (2015), a nivel organizacional, se realza la necesidad de que la alta dirección y el resto de la organización comprendan cabalmente la trascendencia del control interno, su incidencia sobre los resultados de la gestión, el papel estratégico de la auditoría y, esencialmente, la consideración del control como un proceso integrado a las operaciones de la empresa y no como un conjunto de reglas, moderando cada vez los riesgos de la entidad.

Para apoyar las acciones que el personal realice, es necesario contar con las herramientas que faciliten un mejor desempeño y que se pueda delimitar en las áreas sujetas a control. Para conocer en realidad lo que indica el COSO I, es necesario varios puntos de vista.

De acuerdo con Everson (2013) refiere acerca del COSO I que es necesario, puesto que permite a las organizaciones desarrollar de manera eficiente y efectiva sistemas de control interno que se adapten a los cambios del entorno operativo y de negocio.

Así mismo Lafuente (2016) menciona que el informe Coso I, es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en el año 1992, el informe Coso se ha convertido en el estándar de referencia, generando de esa manera un mecanismo esencial en las organizaciones.

Cuarezma (2017) indica que para facilitar a las empresas a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, hay que considerar el desempeño de los trabajadores, desde entonces esta metodología se incorporó en las políticas, reglas, regulaciones y ha sido utilizada por muchas compañías para mejorar sus actividades de control hacia el logro de sus objetivos.

Ante estos criterios expresados, es importante acotar que el informe COSO I es un instrumento que, de forma sistemática, permite actuar de manera integrada ante los riesgos que pudieran presentarse en la ejecución de actividades, analizando los componentes de

control, teniendo en consideración que cada componente afecta y permite el funcionamiento de los otros.

Debido a diversas opiniones sobre la necesidad de implementar medidas correctivas y que desenvuelva el caos que muchas empresas tienen en la operación de funciones, nacen los componentes del control en el año 1992, por la comisión voluntaria constituida por cinco representantes del sector privado en EE. UU (Lafuente, 2016).

Según, Añapa (2018) el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

Teniendo en consideración lo expuesto anteriormente, los directivos de las organizaciones son los llamados a plantear una planificación de control interno que permita la obtención de seguridades en las actividades. De su adecuada difusión y forma de implementación depende que se alcance la eficiencia necesaria y el cumplimiento de los procesos.

De este modo Lybrand y Coopers (1997) menciona que el control interno para su eficaz rendimiento consta de cinco elementos los cuales sirven de apoyo en las actividades en general, son importantes en cada ámbito de las funciones a ejecutar y sin estos sería imposible llevar un registro correcto de la gestión empresarial. Los componentes son los siguientes:

Ambiente de control: es la parte principal del funcionamiento de las empresas produce un ambiente que influye en el comportamiento del personal la cual es vital para el desarrollo productivo de las actividades.

Evaluación de riesgo: las actividades de control aseguran que las medidas tomadas para controlar el riesgo están relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad, es decir que ayuda a prever las incidencias que afecten los controles y así obtener menos probabilidades de generar una reacción negativa a la organización.

Información y comunicación: los empleados deben de tener una adecuada comunicación, cada área debe ser responsable y controlar la forma en la que llega dicha información para crear un ambiente donde se imparta un diálogo constante.

Supervisión: este proceso se realiza periódicamente la cual mide si los métodos se están manejando de manera errónea o correcta, es una guía para los funcionarios los cuales intervienen en los procesos internos y bajo este proceso puedan rendir de una mejor manera.

Es importante acotar que las organizaciones no deben considerar a los componentes del control interno no deben ser considerados como una secuencia, sino que deben entenderse como un proceso dotado de dinamismo y que permita la interacción, de tal manera que la falta de un componente no pueda afectar la existencia de los otros.

1.1.3 Método COSO II

Según FCCP (1994), el control interno de COSO II, se enfoca en las definiciones del control interno porque es considerado como punto de referencia tanto en la práctica de las empresas como en los niveles legislativos con el fin de evaluar y llegar a la conclusión de que grado de riesgo se encuentra la empresa y evitar posibles fraudes o errores a futuros la define como:

- El plan de organización, de todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas al negocio, para proteger y salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables y sus operaciones, promover la eficiencia y la productividad en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas para cada empresa.

- En la actual economía mundial se ha creado la necesidad de implementar métodos en cualquier área de una empresa ya sea administrativa u operativa con el fin de ser competitivos por lo cual el control interno surge con un nuevo concepto para brindar una estructura común el cual es denominado como COSO II.

Podría acotarse que el método COSO II se basa en el diagnóstico de problemas, los mismos que son gestionados, evaluados y evaluados para determinar su efectividad. Esta metodología de control permite alinear la gestión de riesgo a la estrategia organizacional, reducir el número de eventos sorpresivos de riesgo, entre otros aspectos.

En el mismo contexto, Añapa (2018) menciona que en 1992 se estableció un marco conceptual de control interno definiendo al Coso I como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos.

Así mismo Abella (2006) indica que brinda seguridad razonable al gobierno corporativo y está orientada a la consecución de metas en el personal distributivo de las entidades. Al implementar estos mecanismos en las organizaciones era necesario agregar un plus adicional a los elementos habituales; los objetivos van acompañados junto con los planes de la organización por lo cual estos se dividen en 4 categorías diferentes:

- Objetivos estratégicos, cumplen con un plan fijo como la misión y visión de las empresas y son fundamentales en un tiempo determinado.
- Objetivos operativos, se tratan de aquellos que tienen que ver con la eficiencia, eficacia en como operan ciertas actividades bajo el control de la administración.
- Objetivos relacionados con la información suministrada por terceros, esto tiene muchos que ver con la intimidad de la empresa y los funcionarios, nadie puede interferir en asuntos que solo le compete a la entidad dentro de su jurisdicción.

- Objetivos relacionados con el cumplimiento regulatorio, esta se refiere al cumplir estrictamente con las leyes impuestas en una sociedad y que deben ser acatadas para regulaciones dentro de las empresas (Abella, 2006).

Para Becerra (2016) Es un proceso efectuado por el gobierno corporativo, la administración y personal implicada directamente, aplicando en la definición de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Objetivos del modelo Coso,
- Efectividad y Eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la Información Financiera.
- Cumplimiento de las Leyes y Regulaciones aplicables.

Hacia fines de septiembre del 2004 nuevamente el del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, publico el Enterprise Risk Management – Integrated Framework (Coso II), ampliando de esta manera encaminarse a un proceso más completo de gestión de Riesgo (Becerra, 2016).

Finalmente, se acota que al cumplir con los objetivos se ayuda a los organismos a tener más fuerza en el ámbito de sus operaciones por lo cual el personal de cada departamento debería fijar sus objetivos para desarrollar mejor las actividades de la misma.

1.1.4 Método COSO III

Las instituciones deben efectuar un sistema de control interno eficiente que les permita afrontar a los rápidos cambios del mundo de hoy. Es responsabilidad del gobierno corporativo desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la empresa y se convierta en una parte esencial de la cultura organizacional.

Según Mantilla (2013) el control interno puede ser evaluado desde algunos modelos, entre los más reconocidos están el Coso I y el Governance, Risk & Compliance (GRC) (GRC Institute, 2017) elaborados en Estados Unidos, el Turnbull elaborado en Reino Unido y el Coco elaborado en Canadá. Así mismo también afirmó que el Coso, para efectos de auditoría, es el modelo más adecuado para evaluar el control interno, además señaló que es el que más aplicación tiene en la actualidad.

Podría acotarse que el modelo de control interno Coso III está compuesto por los cinco componentes establecidos en el marco anterior, y 17 principios puntos de enfoque que exponen las características fundamentales de cada componente y que abarca un eje mucho mayor de control en empresas con más márgenes de control.

Para González (2018) las entidades están presentadas a un cúmulo de experiencias, las cuales las hacen innovar dentro de este mundo que cambia eventualmente por ende según se refiere deben implementar sistemas eficientes que se vayan adaptando a las circunstancias que los organismos necesiten lo cual hace que se vayan adquiriendo diferentes formas de control:

- Planificación del negocio, aclara las metas específicas en las empresas y se alinean con la administración si han sido cumplidas o no.
- Ejecución, se entiende como si los funcionarios parte del gobierno corporativo llevan de una correcta manera los procesos y que los mismos tenga rendimientos en las operaciones.
- Monitoreo, en ella se deben considerar si la administración cumple con su rol de supervisar las actividades laborales de los empleados y si estas fueron entregados en los tiempos correctos.
- Adaptación, para aplicar procesos en una organización es necesario que se den paulatinamente hasta que los procedimientos sean permanentes y adecuar al personal para que tengan la capacidad de acoplarse a los métodos que sean generados en las entidades.
- Para la correcta aplicación del Coso III, están en reconocer los principios que define tal mecanismo de control y así aplicarlo al estado actual de las empresas (González, 2018).

La correcta articulación de las formas de control expuestas anteriormente permite la eficiencia de los sistemas de control, identificando eventos potenciales y su evaluación posterior, proveer de seguridad a la organización en el cumplimiento de sus objetivos sin que los riesgos tengan un impacto significativo.

La interpretación de Lawson et al. (2017) señaló que el Coso 2013, ahora explícitamente identifica 17 principios fundamentales a cada uno de estos componentes. Estos principios simbolizan conceptos fundamentales relacionados con sistemas de control interno eficaces. Aunque los desarrolladores del Coso 2013 indican que estos principios fueron siempre subyacentes al Marco de 1992 los 17 principios están ahora explícitamente establecidos dentro del Marco de 2013. A continuación, se muestra los principios del COSO 2013.

Tabla 1
Componentes y principios del COSO III

Componentes	Principios
Ambiente de control	1. Demostrar compromiso de integridad y valores éticos
	2. Asegurar que la dirección ejerza la responsabilidad de supervisión
	3. Establecer estructuras líneas de comunicación autoridades y responsabilidades
	4. Demostrar compromiso con una fuerza de trabajo competente
	5. Mantenga a las personas responsabilidades
Gestión y prevención de riesgos	6. Especificar los objetivos apropiados
	7. Identificar y analizar los riesgos
	8. Evaluar los riesgos de fraude
Actividades de control	9. Identificar y analizar los cambios que podrían afectar significativamente a los controles internos
	10. Seleccionar y desarrollar actividades de control que mitiguen los riesgos
	11. Seleccionar y desarrollar controles tecnológicos
	12. Implementar actividades de control mediano políticas y procedimientos
Información y comunicación	13. Utilizar información relevante de calidad para apoyar la función de control interno
	14. Comunicar dentro de la organización la información de control interno
	15. Comunicar información de control interno externamente
Supervisión y monitoreo	16. Realizar evaluaciones continuas o periódicas de los controles internos
	17. Comunicar deficiencias de control interno

Fuente: Elaboración propia adaptado de Manual Control Interno Contraloría Perú (2014)

1.1.5 Niveles de riesgo en organizaciones

Los cambios que se enfrentan diariamente las entidades son referentes a situaciones que ocurren y están fuera de control, las habilidades del hombre para detectar imprevistos se han desarrollado de una manera innumerable lo cual se han creado mecanismos de control y reflejado como aspectos positivos dentro de las empresas.

Según Quintenar (2005), el riesgo está en cada procedimiento de las operaciones lo cual influye en las decisiones sobre el alcance de los objetivos planteados. Así mismo (Londoño, 2010) recalca que los riesgos generan incertidumbre, lo que está ligado a una cadena de eventos, consecuencias del incumplimiento en los debidos procesos de control.

De acuerdo a Cartaya (2014) la vulnerabilidad de las empresas en las actividades hace que paulatinamente se conviertan en un riesgo, el tomar las precauciones necesarias aumentará la confianza en las técnicas apoyadas de control.

Se podría acotar que, así como se mide el desempeño de una persona para conocer su grado de preparación sea esta académica o de experiencia, también se miden los riesgos que se pueden encontrar como también se puede observar y medir la confianza en dichas entidades.

1.1.6 Responsables del control interno

El éxito de toda organización es tener una adecuada gestión sobre las actividades a supervisar, un gobierno corporativo fuerte integrará un modelo disciplinado que apoyará a las instituciones de manera coherente y alineada a los objetivos establecidos.

De acuerdo con Londoño (2014) todos los funcionarios son responsables directamente del involucramiento de las actividades operacionales, y que los mismos se encuentren en la manera óptima para su efectivo resultado en evaluaciones internas. Por otro lado Bonilla (2013) refiere que la responsabilidad del sistema de control interno recaerá en la máxima autoridad, pero sin desestimar los procedimientos en la aplicación a dichos métodos de control que debe tener cada funcionario con sus tareas cabales.

Así mismo Gómez (2001) el plan de la organización busca que todos los integrantes de la organización son responsables directos del sistema de control interno que es lo que garantiza la eficiencia total en las operaciones. Según Acosta (2020) un buen control interno se basa en el dominio del jefe o gerente a delegar las funciones a sus trabajadores y así facilitar el aseguramiento de reportes en el momento preciso.

Es importante acotar que la responsabilidad para que se implementen adecuados sistemas de control interno, no solo depende de las autoridades de las organizaciones, sino que también depende de los funcionarios en los distintos niveles de la institución, de tal manera que se trabaje con eficiencia y efectividad.

1.1.7 Políticas y procedimientos de control interno

En ocasiones los funcionarios o trabajadores tienen dificultades en cumplir con su desempeño en sus actividades laborales por desconocimiento de las normativas establecidas en las empresas es muy importante conocer el rol que se debe ejercer para no tener desviaciones de las metas que se desean conseguir en los organismos empresariales.

De acuerdo Martín (2010) menciona que es fundamental establecer procedimientos y políticas en las instituciones para así crear corresponsabilidad en las funciones a realizar y medir el cumplimiento de las tareas designadas.

Así mismo Álvarez (2006) indica que tanto las políticas como procedimientos deben tener un propósito para poder fijar los objetivos dentro del cuerpo organizativo de las empresas, es importante desarrollarlas de manera adecuada y estén acorde a las características impuestas por los mismos. En cambio Krauss (1977) expresa que son documentos que sirven para respaldar las actividades laborales exigidas por el ente superior necesarias para dar continuidad a las operaciones.

Por otro lado Varo (1994) explica que la calidad de la labor por parte de los funcionarios se debe a un correcto uso de las políticas y procedimientos ya que de esta forma hay una mejor distribución de funciones en la estructura organizativa de las empresas.

Es importante acotar que las políticas y procedimientos para el cumplimiento de control interno, deben ser adecuadamente socializadas con el personal de todo nivel, de tal manera que, con conocimiento de causa, puedan enfrentar sus actividades de manera eficiente y en estricto cumplimiento de los lineamientos establecidos para cada área y puesto de trabajo.

1.1.8 Fases de procesos contables

En toda empresa por muy simple que parezca se lleva un proceso contable, sin ella no se puede conocer con certeza sus gastos e ingresos por lo que es importante establecer mecanismos que ayuden a obtener resultados óptimos para desarrollar un proceso adecuado en las actividades laborales.

De acuerdo Hurtado (2017) menciona que los procesos contables deben llevarse de una forma organizada, para presentar las operaciones claras y precisas para posteriormente tomar decisiones que ayuden al crecimiento de las organizaciones.

Por otro lado Latorre (2013) indica que las operaciones deben llevarse de manera sistemática y contar con procedimientos adecuados para la presentación de estados financieros. Así mismo Certus (2019) expresa que se refiere a los pasos necesarios para controlar las cuentas económicas dentro de una organización en un determinado periodo.

Para Picazo (2012) menciona que es una herramienta que brinda información oportuna acerca de la conducción del negocio por ende debe manejarse de manera correcta. De la misma manera Josar (2017) indica que no existe ninguna actividad dentro de las organizaciones que sea tan importante como la contabilidad, puesto que es un proceso minucioso sobre hechos efectuados por la entidad.

La contabilidad en las empresas es tan necesaria hoy en día que hasta el almacén más pequeño requiere de procesos contables, los procedimientos aplicados en diversas instituciones dependen de las actividades en la que se desarrollan los empleados y así mismo enfocados a las metas direccionadas de la entidad.

Según Parrales (2012) el ciclo contable es un conjunto de pasos o fases de la contabilidad que se repiten en cada proceso contable durante el periodo de tiempo de la entidad , la importancia radica en que el trabajador a cargo de la función contable reconozca con veracidad y este en constante aprendizaje.

Los pasos, según el orden en que se presentan, son los siguientes:

1.- Balance General al principio del período reportado, consiste en el inicio del ciclo contable con los saldos de las cuentas del balance de comprobación y del mayor general del período anterior, en este procedimiento el análisis es fundamental y está conectado con la capacidad profesional del funcionario.

2.- Proceso de análisis de las transacciones y registro en el diario, consiste en el análisis de cada una de las transacciones para proceder a su registro en el diario, lo cual deben ser diarios para que no exista un conglomerado de cuentas al ingresar las transacciones. Pase del diario al libro mayor, consiste en registrar en las cuentas del libro mayor los cargos y créditos de los asientos consignados en el diario.

4.- Elaboración del Balance de Comprobación no ajustado o una hoja de trabajo (opcional), Consiste en determinar los saldos de las cuentas del libro mayor y en comprobar la exactitud de los registros. Con la hoja de trabajo se reubican los efectos de los ajustes, antes de registrarlos en las cuentas; transferir los saldos de las cuentas al balance general o al estado de resultados, procediendo por último a determinar y comprobar la utilidad o pérdida.

5.- Analizar los ajustes y las correcciones, registrarlos en el diario y transferirlos al mayor, consiste en registrar en el libro diario los asientos de ajuste, con base en la información contenida en la hoja de trabajo, en sus columnas de ajustes; se procede luego a pasar dichos ajustes al libro mayor, para que las cuentas muestren saldos correctos y actualizados.

6.- Elaboración de un balance de prueba ajustado

7.- Elaboración de los estados financieros formales consiste en reagrupar la información proporcionada por la hoja de trabajo y en elaborar un balance general y un estado de resultados (Parrales, 2012).

Es importante acotar que al final se deben realizar el cierre de los libros, que consiste en contabilizar en el libro diario los asientos para cerrar las cuentas temporales de capital, procediendo luego a pasar dichos asientos al libro mayor, transfiriendo la utilidad o pérdida neta a la cuenta de capital. Los saldos finales en el balance general se convierten en los saldos iniciales para el período siguiente.

1.1.9 Funciones del área contable

Para manejar una organización se debe conocer las operaciones con la que se desarrollan las actividades en cada departamento, una de ellas es el área contable que es el responsable de llevar los gastos tanto del personal como administrativo y así mismo los ingresos que de la misma surjan.

De acuerdo Varela (2019) indica que las empresas deben conocer bien sus funciones y que el área contable debe contar con profesionales que direccionen en buen camino, junto con normas y procesos actualizados a los organismos competentes, lo cual dichos funcionarios deben tener conocimientos de las NIIF, NAGAS, IEISS, SUT. SRI.

Así mismo Silva (2017) menciona que el control contable de una empresa resulta de suma importancia, ya que permite el registro de todas las operaciones, proporcionando información confiable y oportuna, para la toma de decisiones administrativas en su gestión lo cual deben tener un registro diario de las cuentas, tantos ingresos y gastos, lo cual debe ir de la mano con un control del talento humano, lo que resulta que los organismos deben tener profesionales capaces para ejercer dichas funciones.

Por otro lado, Morante (2020) considera que la principal tarea del responsable del área contable es registrar todas las transacciones económicas que se realicen en la empresa. Es decir, deberá llevar al día el registro de ingresos y gastos de las cuentas de la empresa.

Según Tena (2019), el área contable es un área susceptible, puesto que las funciones que cumple dicho departamento engloba desde la nómina del personal hasta los gastos por administración, mantenimiento, gastos operativos y los controles de facturación, conciliación bancaria, declaraciones fiscales, proyección de estados financieros, lo que genera que dicha área este expuesta a una supervisión constante para poder determinar la situación real de las empresas.

Es importante acotar que las funciones del área contable revisten una gran importancia en el engranaje organizacional, debido a que es en este departamento o área administrativa en donde se realiza el reconocimiento, registro, control e interpretación de las actividades económicas de la organización; su gestión debe considerar un nivel de control eficiente que permita contar con una seguridad razonable en la cotidianidad.

1.1.10 Niveles de confianza

Los controles internos a pesar de que se lo observa como una parte negativa puesto que en la mayoría de las auditorías son ejecutadas por procesos inadecuados y por ende existen glosas y sumarios, también pueden ejercer un grado de asertividad por buenos métodos de aplicación, ahí es donde parte el equilibrio en todo organismo debe existir un eje que controle y mida las condiciones de cómo se encuentran las empresas.

Dicho de esta manera para Rodríguez (2017), es la probabilidad de que el parámetro a estimar se encuentre en el intervalo de confianza. Un mayor nivel de confianza garantiza una mayor probabilidad de acertar, pero solo se consigue aumentando el número de elementos de la muestra. De acuerdo a Sanjuán (2020) es una técnica de estimación utilizada en inferencia estadística que permite acotar un par o varios pares de valores, dentro de los cuales se encontrará la estimación puntual buscada con una determinada probabilidad.

Así mismo Sanz (2018) considera que la confianza solo es necesaria en un ambiente incierto y peligroso, la confianza está directamente relacionada con el grado de incertidumbre que genera el ambiente laboral. En el mismo contexto, según Laguna (2018), indica como estimación puntual a aquel con parámetro desconocido y se le da el valor 1, ante la respuesta negativa se le asigna un valor.

Acotar al final que el nivel de confianza en el área contable debe ser un termómetro para que las actividades económicas se desarrollen de manera eficiente. Mientras más confianza brinde la ejecución de las actividades contables, mayores serán los beneficios o posibilidades de cumplir con los objetivos institucionales.

1.2 Base legal

Para sustentar lo anterior, es importante avalar con leyes, resoluciones y decretos que mencionen las formas de poder llevar controles aceptos a una compañía entre los que se detallan a continuación:

En el art. 212 de la Constitución de la República del Ecuador, menciona que es competencia de la Contraloría General del Estado, administrar de manera adecuada la auditoría interna, externa y el control interno del sistema administrativo del sector público y entidades privadas.

El reglamento para atención de salud integral y en red de los asegurados en su art. 27, La Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar, a través de sus dependencias desconcentradas a nivel nacional, será responsable del control y monitoreo periódico de los indicadores de calidad establecidos y verificación del grado de cumplimiento de cada prestador de salud propios o ajenos públicos y privados.

Así mismo la Resolución del IESS No. 385, publicada en Registro Oficial 581 el 22 de noviembre del 2011, infiere un cronograma para el monitoreo, evaluación y revisión periódica de los servicios de salud a nivel nacional, de conformidad a la Guía de Reorientación y Fortalecimiento de los Servicios de Salud, con enfoque individual, familiar

y en Red Plural, se observa que los controles están siempre en la mira esperando que los funcionarios puedan cumplir con todas sus actividades ejercidas.

Por otro lado, en la Resolución del Ministerio de Salud Pública N° 0091-2017 en su art. 36 El pago a los prestadores de salud se realizará contra presentación de la factura de los valores económicos aprobados como resultado del proceso de auditoría de la calidad de la facturación de los servicios de salud. La existencia de valores objetados no exime del pago de los valores aprobados, conlleva un control sin la debida supervisión afectará la liquidez de la entidad.

El Ministerio de Salud Pública (MSP) como ente rector del Sistema Nacional de Salud, con el fin de garantizar el derecho a la salud consagrado en el art. 32 de la Constitución de la República, es responsable de normar, regular y controlar todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de los establecimientos.

La ley orgánica de la contraloría general del estado en su art.9 menciona el control interno como un proceso que proporciona seguridad razonable a las instituciones y es aplicado por un ente superior para proteger los intereses y alcanzar los fines propuestos.

Las normas de control interno de la contraloría general del estado mencionan el control interno como una responsabilidad de los funcionarios, que permite fortalecer las áreas de manera oportuna y constatar aquellas deficiencias que paralizan los objetivos de la entidad.

Así mismo el reglamento de la ley orgánica de la contraloría general en el art. 14 define la evaluación como un proceso capaz de planificar organizar, coordinar y controlar el proceso administrativo para cumplir con los objetivos institucionales.

De la misma forma en el decreto No. 35 normas técnicas de control interno específicas del órgano judicial en el art. 6, define que el control estará destinado a cumplir con los objetivos planteados y garantizar el orden en la ejecución de las reglas propuestas.

En las (Normas de Auditoria Generalmente Aceptados, 2017) en su clasificación de las Normas generales menciona el estudio y la evaluación del control interno como un pilar fundamental en la estructura del control interno para fortalecer el sistema en la administración de las empresas.

Las Normas Internacional de Auditoria 315, sirve de guía para obtener un entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo su control interno para diseñar y desempeñar procedimientos adicionales a una auditoría.

1.3 Antecedentes

La revisión en la presente investigación va a lograr analizar información importante y relevante sobre estudios realizados por otros autores llevando a estabilizar la investigación por medio de bases con argumentos sólidos entre lo cual están los siguientes:

El estudio de Acuña (2013) establece como objetivo, evaluar la ley de contrataciones del estado, la cual utilizo como tipo de investigación aplicada el nivel descriptivo y correlacional, su técnica fue la entrevista la cual una vez terminada concluyeron, que el control interno es débil e inadecuado en el área sujeta a revisión. Uno de los aspectos importantes del estudio, fue conocer los objetivos, misión, visión y manuales que las instituciones pueden ofrecer a los empleados para que los mismos puedan reconocer hacia donde se fija las metas establecidas.

Así mismo, Campoverde (2015) realizó una investigación cuyo objetivo fue evaluar los sistemas de control interno del área contable de la empresa AGROTA CÍA. LTDA, aplicando los componentes de control, el método de análisis fue el descriptivo y el tipo de investigación no experimental, la evaluación fue realizada a través de cuestionarios de control interno quien uso a su personal en el área contable, concluyeron que la empresa, no cuenta con una normativa y por ende no cumple con las metas fijadas, la cual terminaron proponiendo con implementar un manual para fomentar el compromiso con la institución.

Por otra parte, Custodio (2018) planteó como objetivo de su investigación, determinar la incidencia de la evaluación de controles en el área tesorería, se consideró el diseño no experimental transversal y tipo de investigación fue descriptivo analítico, las evidencias si determinaron que hubo deficiencias por ausencia de capacitación, desconocimiento de controles, la ausencia de un manual de políticas y procedimientos, falta de un órgano de control institucional, lo cual concluyo con una propuesta de sistema de gestión de control en el área pertinente, el control ayuda a revelar las áreas que presentan debilidades las cuales son causadas por procesos internos ineficaces.

En cambio, Samaniego (2013) definió como objetivo, determinar si el control interno influye en la gestión de las microempresas del distrito de Chaclacayo. La metodología que utilizó en cuanto al tipo fue explicativa, y se utilizó la técnica de la encuesta, posteriormente llegó a la conclusión que el entorno afecta al planteamiento de objetivos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, para tener un control adecuado es necesario tener los objetivos bien trazados para conocer los cimientos de la organización.

El estudio de Pita (2015) estableció como objetivo la elaboración de un manual de control interno, mediante, un análisis situacional, basado en modelos de control interno, de forma que permita el mejoramiento de la gestión contable de la Clínica “LOJA”, ubicada en el Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2015, la metodología de investigación fue la encuesta y la modalidad de trabajo que se empleó fue el Manual de control interno contable y el tipo de investigación fue documental la cual se concluyó que no hay designación de funciones, que no se han establecido medidas de protección para los activos, se puede observar que la faltas de manuales en las entidades no da una dirección correcta a las instituciones.

Además, Angela (2018) realizó una investigación que tuvo como objetivo la evaluación del sistema de control interno mediante la metodología COSO 2013 al Departamento Financiero del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Centro de Especialidades Letamendi, en el período 2016-2017. El control interno se centró en la evaluación de los 17 principios del

Coso 2013, con escala de medición adaptada a las necesidades de la investigación lo cual concluyó con una desagregación de funciones, puesto que no hay eje de supervisión.

Por otra parte, Urrutia (2018), planteó como objetivo de su estudio, evaluar el sistema de control interno y su incidencia en la operatividad de la Clínica “Contigo del Riñón” en el cantón Quevedo. En cuanto a la metodología, fue una investigación descriptiva, en el que se tomó en consideración los métodos inductivo e histórico lógico, con una población de tres funcionarios y 172 pacientes. Entre los principales resultados se estableció que los encargados de gestión de dirección y de gestión financiera de una clínica en Quevedo, tienen deficiencias en el control interno de las actividades, debido principalmente a la inexistencia de sistemas o procedimientos de control que regulen las actividades financieras de la entidad.

Así mismo, en el estudio de Vilca (2016), se estableció como objetivo analizar el control interno en la gestión de clínicas privadas ubicadas en los distritos Puno y Juliaca de Perú. En torno a la metodología, la investigación fue básica, con un nivel causal explicativo y de modalidad no experimental, en la que participaron 222 pacientes y 136 médicos y representantes de clínicas privadas. Entre los resultados obtenidos se evidenció que la mayoría de las clínicas, respecto al ambiente de control, no tienen manuales de procedimientos ni realizan pocos procesos de capacitación; en cuanto al componente de riesgo, los sistemas contables, aunque son modernos, no dan suficiente garantía en el manejo de información; no existen actividades de control administrativo-financiero en las clínicas; por último, en el componente de supervisión, no se han designado lineamientos ni responsables de control.

CAPÍTULO 2. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Contexto de la investigación

La presente investigación se realizó en la clínica Renalcentro que se dedica a prestar servicios de salud en la especialidad del cuidado de los riñones, fue constituida en la ciudad de Esmeraldas el 23 de junio de 2005, creada por la necesidad de tratar la insuficiencia renal que es una de las enfermedades más complicadas, puesto que su tratamiento es muy difícil de sobrellevar por los pacientes, ya que desgasta la actividad física. Durante los primeros años se ubicó en el centro de la ciudad y posteriormente en la Av Simón Plata Torres frente al Colegio 5 de Agosto en la ciudad de Esmeraldas que permanece hasta la fecha.

Dentro de la infraestructura de la clínica Renalcentro cuenta con dos áreas, un espacio más amplio para la parte en la que se brinda los servicios médicos y otro espacio de menor dimensión para las actividades administrativas. Existe en este último espacio citado, el área de contabilidad, sitio específico del desarrollo del proceso investigativo en donde se realizan los pagos a proveedores, manejo de caja, roles de pagos, ingresos y salidas de trabajadores tanto IESS y SUT, envío de valijas con reportes a Quito, ingreso de facturas de compras al sistema y abastecimiento de bodegas.

Desde el mes de julio del año 2020, de acuerdo con los lineamientos de la Universidad Católica de Esmeraldas aceptaron el tema de investigación “Evaluación de control interno del área contable de la clínica Renalcentro la cual se empezó con las indagaciones necesarias sobre dicho tema, luego se procedió a recoger información con los permisos pertinentes por parte del Gerente general de la clínica Dr. Gustavo Emilio Salvador, esto permitió que se reúna toda la información necesaria para poder analizarlas y sustentarlas en el desarrollo del tema. La información recabada, permitió tener una visión general de la situación actual que posee la empresa para su análisis,

2.2 Tipo de investigación

La investigación es de alcance descriptivo basado en Tamayo (2016)., dado que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo, cosa funciona en el presente. Es así como ésta trabaja sobre realidades, de hecho, caracterizándose fundamentalmente por presentar una interpretación correcta

Este estudio fue elaborado con base en un diseño de tipo no experimental transeccional puesto que no se manipularon las variables y se recopiló información en un tiempo único, con el fin de describir las variables presentes y analizar su incidencia en lo acontecido en la investigación, fundamentándose en Solís (2019).

2.3 Población y muestra

Población

La población de estudio estuvo conformada por 3 trabajadores del departamento de contabilidad de la clínica Renalcentro según lo descrito en la Tabla 2, por el tamaño de la misma no fue necesario incurrir en el cálculo de una muestra.

Tabla 2
Población

Nº Trabajadores	Funcionarios	Cargo	Código
1	Darío Robles	Contador general	AZ-R
1	Jimmy Rodríguez	Administrador	BI-A
1	Mirley Zambrano	Asistente facturación	CZ-Z

Elaborado por la autora
Fuente: Clínica Ren...

2.4 Técnicas e instrumentos

Para el desarrollo de la investigación se aplicaron dos técnicas. Por una parte, la encuesta a través de un cuestionario de control interno definido por Mira (2012) como un conjunto de preguntas que permitieron obtener información sobre actividades de control que se efectúan sobre procesos administrativos o financieros de una organización. En concordancia con lo expresado, en la presente investigación se aplicó un cuestionario de control interno que permitió la evaluación de las actividades contables que se realizan en la clínica Renalcentro.

Así como también la entrevista para la recolección de la información, considerada por Martínez (1998) como una técnica de investigación cualitativa utilizada para recabar datos por medio de una conversación que propone un propósito diferente al simple hecho de conversar; busca obtener información sobre un determinado tema que se investiga. En la presente investigación, se realizó una entrevista dirigida a los funcionarios con el propósito de conocer sus opiniones sobre el control interno en el área contable de la empresa.

Fuentes de información

Fuente primaria

Las fuentes de información primaria fueron generadas por la aplicación de los cuestionarios y entrevistas al contador general, el administrador y el asistente de facturación que realizan sus labores en el departamento contable en la sucursal de Esmeraldas.

Fuente secundaria

En cuanto a las fuentes secundarias, se analizó información recaba de libros, artículos y normativas para fundamentar las teorías y aplicarlas en el modelo de revisión que se plasmó en la investigación.

Fuente terciaria

La investigación estuvo fundamentada con fuentes terciarias obtenidas de los buscadores científicos que se relacionan con el tema de estudio.

2.4 Procedimientos para la recolección y análisis de datos

Para el desarrollo de la investigación se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

- Se investigó en diferentes fuentes bibliográficas para conocer acerca de los controles efectuados en las instituciones. Luego se seleccionaron los artículos más relevantes verificando que estos abarquen todos los lineamientos de la investigación. Ya en el proceso de recolección de información, el 16 noviembre del 2020 se empezó a realizar las preguntas relacionadas a los controles efectuados en la clínica Renalcentro, el tiempo de armar dicho cuestionario fueron de 2 días.
- Con fecha 19 de noviembre se hizo la entrega por medio del correo institucional “contabilidadrenalcentroesm@gmail.com” a los funcionarios de la matriz en la ciudad de Quito, la información la entregaron el 26 del mismo mes. Faltando solo el administrador (BI-A) que demoró en la entrevista y el cuestionario por sus diversas ocupaciones.
- El 12 de enero se hizo entrega formal del cuestionario dándose la entrevista el 24 de mayo, por lo que ordenar toda la documentación bastó de una semana para coordinar y estructurar. Se aplicó el cuestionario con base en el control interno con la metodología del Coso II, para evaluar las condiciones en la que los funcionarios ejercen sus labores.
- El cuestionario comprende de 10 preguntas por cada componente, Ambiente de control, Evaluación de riesgo, Actividades de control, Información de comunicación, Supervisión y monitoreo, el cual se le asignó a 3 de los funcionarios para sus respectivos resultados. Por último, se realizaron papeles de trabajo de todo lo investigado para controlar los procedimientos que realizan, se analizaron los datos encontrados utilizando las herramientas Microsoft Excel y Word, que permitieron obtener resultados claros y reales, fundamentales para realizar aportes, conclusiones y recomendaciones a la organización.
- Para la medición de los niveles de riesgo y confianza, se tuvo en consideración las siguientes clasificaciones:

Tabla 3*Tabla de riesgo y confianza*

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Elaborado por la autora

Fuente: Sanjuán (2020)

En relación con la ponderación, se dividió el valor total de las respuestas afirmativas del total de datos, para obtener el porcentaje de confianza y riesgo que representa el componente; cada respuesta positiva tiene el valor de uno. Para obtener el porcentaje consolidado de confianza y riesgo se realizó un promedio del valor obtenido por cada uno de los componentes y se lo aplicó en la escala para obtener el resultado final.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS

3.1 Diagnóstico del tipo de control que se lleva a cabo para el desarrollo de las actividades en el área de contabilidad de la clínica Renalcentro.

Para dar cumplimiento al primer objetivo, en la búsqueda de información, se realizó una entrevista a los tres funcionarios que laboran en el departamento contable de la clínica Renalcentro, a quienes se les consultó varios tópicos referentes al control interno que se realiza sobre los procedimientos contables.

Inicialmente se preguntó cuál es el principal inconveniente que se presenta en el área contable de la clínica. BI-A y AZ-R respondieron que lo que les representa mayores inconvenientes tiene que ver con los procesos de facturación. De su parte, CZ-Z manifestó lo siguiente:

Los envíos de facturas y la conciliación de cheques a veces no envían con tiempo y ahí se me atrasa el trabajo.

Se consultó también si existen niveles de control interno que permitan tomar medidas correctivas para detectar y evitar el acometimiento de fraudes. Las respuestas fueron variadas; CZ-Z manifestó que:

Como proceso no, pero mensualmente se hace un cruce de valores con las facturas y cheques entregados.

De su parte, BI-A contestó que:

No existe, las medidas correctivas pueden estar implícita, puesto que los reportes acerca de facturas y demás se envían a Quito.

Finalmente, la respuesta de AZ-R fue:

Las medidas correctivas se dan a diario según los imprevistos o situaciones ahí se dan soluciones rápidas y certeras.

Otra de las preguntas se relacionó a la realización de capacitaciones para una adecuada gestión comunicacional de los empleados de la clínica. Las respuestas de los consultados fueron diferentes. La respuesta de CZ-Z fue:

Con respecto a capacitaciones en el área contable, no se ha capacitado a nadie del departamento porque buscan personas con experiencia y que tengan perfil contable bueno.

BI-A manifestó:

En el área contable no, considero que no es muy frecuente por lo que esa área no puede quedar sola y por ende no presta con las condiciones para una capacitación.

Por último, AZ-R manifestó:

Solo cuando es personal nuevo se instruye en Quito se le enseña 1 o 2 días sobre la prueba y manejo de las funciones y listo.

Se consultó con los empleados, si los sistemas informáticos con los que se cuenta actualmente garantizan una seguridad razonable de las actividades. CZ-Z manifestó que:

El sistema informático con el que se cuenta actualmente desde mi punto de vista no aporta lo suficiente para dar seguridad razonable a la información financiera, debido a que se deben de realizar procesos extras para poder cuadrar las 60 cuentas contables lo que ocasiona pérdida de tiempo.

Por otra parte, la respuesta de BI-A fue:

No lo manejo, pero he escuchado que es lento y los ítems de productos cambian por desactualizaciones.

Finalmente, AZ-R expresó que:

El programa es lento, pero cuenta con todos los ítems necesarios para cargar facturas, notas de crédito, débito, liquidaciones en compra el software es una maravilla.

Al preguntar sobre las falencias que existen en el departamento contable. Las respuestas de los funcionarios variaron. De acuerdo con CZ-Z:

Falta un lineamiento o procedimiento definido para la aplicación del control interno en las actividades contables de la clínica.

De acuerdo con BI-A:

Pienso que no hay una segregación de funciones, puesto que un solo funcionario se ocupa de varias labores en la sucursal de Esmeraldas.

A lo que coinciden según AZ-R;

La información a veces tarda en llegar, por lo que me atrasa el trabajo, en cuestión de documentación física.

En una pregunta específica para el administrador de la clínica Renalcentro, se consultó de qué forma realiza controla al departamento contable. La respuesta de BI-A fue:

Los controles son semanales en cuestión de los gastos que generamos y observo junto con la misma, las facturas que deben salir de manera pronta.

Finalmente, se consultó al contador de la clínica, cuáles son los tiempos en los que se supervisa al área contable. La respuesta de AZ-R fue la siguiente:

En realidad, los controles de manera personal se la realizan en diciembre al finalizar el periodo, no obstante, hay supervisiones mensuales como son las conciliaciones bancarias para conocer cada detalle, con la tecnología se escanea o se envía los documentos si en caso se olvidan, pero la comunicación es constante con los superiores de Quito.

3.2 Identificación de deficiencias en las actividades que se desarrollan en las operaciones contables

- Evaluación componente ambiente control

Tabla 4
Evaluación al componente ambiente de control

EVALUACIÓN DEL COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL						
Entrevista dada: Ana Arroyo		RESPUESTA				AZ-R
#	PREGUNTA	S I	N O	POND .	CALIF .	OBSERVACIONES
1	Existen políticas para registrar y ejecutar las operaciones contables		X	0/1	0	En Esmeraldas no hay dichos procedimientos porque en Quito se registran las transacciones
2	Existe un manual de funciones en el que se establezca cada una de las actividades desarrolladas dentro del departamento en estudio.	X		1/1	1	
3	Realizan evaluaciones sobre el desempeño de las funciones en dicha área	X		1/1	1	
4	Existe una adecuada delegación de funciones en el área contable	X		1/1	1	
5	Hay rotación constante relacionado al perfil del puesto	X		1/1	1	
6	Hay manuales de código de ética para dichos funcionarios.		X	0/1	0	Dentro de la clínica no se lo realiza
7	Existe capacitación al personal del área contable		X	0/1	0	La falta de presupuesto y de tiempo hace que no se dé una retroalimentación al personal.
8	El gobierno corporativo conoce las funciones de dicha área.	X		1/1	1	
9	El personal cuenta con la capacitación necesaria en sus respectivas áreas.	X		1/1	1	
10	Existe un manual de funciones en el que se describa las actividades de cada puesto	X		1/1	1	
SUBTOTAL					7	

Fuente: Elaboración propia

Valoración de riesgo

Ante dichas afirmaciones, los aspectos en el área débil de la organización serán los indicados para observar el grado de confianza que existe, a través de los resultados obtenidos que se detallan a continuación:

Nivel de Confianza =	$\frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Calificación óptima}}$	Nivel de Riesgo =	100 - NC
Nivel de Confianza =	$\frac{7}{10}$	Nivel de Riesgo =	100 % - 70%
Nivel de Confianza =	70%	Nivel de Riesgo =	30%

Tabla 5

Nivel de confianza – ambiente de control

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIANO	BAJO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIANA	ALTA
NIVEL DE CONFIANZA		

Fuente: Elaboración propia

En la evaluación realizada que se muestra en la tabla 4 al componente Ambiente de Control en la clínica Renalcentro, se puede observar que el nivel de confianza que tiene es medio del 70%, esto refleja que existe un nivel de riesgo bajo del 30%, la entidad cuenta con un reglamento interno, lo cual se cumple por los métodos aplicados en la unidad médica, pero dentro del ambiente organizacional lo que le afecta son los niveles de rotación del personal, la falta de procedimientos, falta del manual código de ética y no contar con una adecuada capacitación periódica.

- **Evaluación del componente riesgo**

Tabla 6
Evaluación al componente riesgo

EVALUACIÓN DEL COMPONENTE RIESGO						
Entrevista dada: Ana Arroyo		RESPUESTA			AZ-R	
#	PREGUNTA	SI	NO	POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
1	Existe un nivel del sistema contable apto para el registro de los gastos.	X		1/1	1	
2	Se puede manipular el sistema contable o es de fácil acceso a los demás trabajadores		X	0/1	0	Cada trabajador tiene su usuario por ende nadie puede acceder a dicho programa que le compete a cada funcionario
3	Cuentan con manual de procedimientos para realizar las actividades laborales		X	0/1	0	No existe tal manual, pero dentro de las funciones están las actividades que debe realizar
4	Existe procedimientos contables establecido en la clínica para un adecuado manejo del sistema de control interno		X	0/1	0	El sistema o programa indica si se está cometiendo errores es de fácil adaptación de aprendizaje
5	Hay algún tipo de control a las cuentas pendientes de cobro		X	0/1	0	La responsabilidad directa es de gerencia
6	Se evalúan constantemente en el departamento contable las actividades de los funcionarios.	X		1/1	1	
7	Cuentan con supervisión por parte del gobierno corporativo.	X		1/1	1	
8	Ha existido una auditoria en el área contable.	X		1/1	1	
9	Existe segregación de funciones en el personal de dicho departamento	X		1/1	1	
10	Hay sanciones por no cumplir con las funciones laborales	X		1/1	1	
SUBTOTAL					6	

Fuente: Elaboración propia

Valoración de riesgo

Aplicación de la fórmula para determinar el nivel de confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Calificación óptima}} \quad \text{Nivel de Riesgo} = 100 - \text{NC}$$

Nivel de Confianza = $\frac{6}{10}$ Nivel de Riesgo = 100 % - 60%

Nivel de Confianza = 60% Nivel de Riesgo = 40%

Tabla 7

Nivel de confianza – componente riesgo

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIANO	BAJO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIANA	ALTA
NIVEL DE CONFIANZA		

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la evaluación realizada al componente riesgo en la clínica Renalcentro, se pudo observar el nivel de confianza es medio del 60%, esto refleja que existe un nivel de riesgo bajo del 40%, debido a que no existe un adecuado sistema contable por la complejidad de tal programa y por la manipulación de ítems ingresados, así mismo porque no hay una dirección oportuna de funciones por terceras personas lo cual hace que no haya un orden establecido al menos en la sucursal de Esmeraldas.

- **Evaluación actividades de control**

Tabla 8

Evaluación al componente actividades de control

EVALUACIÓN COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL						
Entrevista dada: Ana Arroyo		RESPUESTA				AZ-R
#	PPREGUNTA	S I	NO	POND .	CALI F.	OBSERVACIONES
1	La administración implementa algún tipo de control en los principales procesos contables		X	0/1	0	Los procesos que quieran añadir solo deben ser analizados por el gerente y el contador por el gobierno corporativo no tiene que ver con esos asuntos
2	Existe un nivel del control en la documentación que refleje los controles ejercidos por administración o gobierno corporativo		X	0/1	0	No porque los registros los tiene solo el área contable
3	Implementa actividades de control para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos	X		1/1	1	
4	Evalúa periódicamente la efectividad de los controles por parte de los supervisores	X		1/1	1	Estos controles se llevan más en la parte del gasto de la clínica
5	Existen reportes de las actividades realizadas semanalmente.	X		1/1	1	
6	Se envían la documentación a tiempo en la sucursal sobre facturas y cheques en el departamento contable	X		1/1	1	
7	El gobierno corporativo conoce las funciones del área contable		X	0/1	0	En general no, pero tiene conocimientos de los gastos y proveedores pendientes de pagos
8	Existe un reporte mensual al Gerente General sobre los gastos incurridos en la clínica	X		1/1	1	
9	Existe un responsable dentro del área contable que haga las veces de auditor interno dentro de la clínica.	X		1/1	1	
10	Los funcionarios conocen sus actividades laborales.	X		1/1	1	
SUBTOTAL					7	

Fuente: Elaboración propia

Valoración de riesgo

Aplicación de la fórmula para determinar el nivel de confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Calificación óptima}} \quad \text{Nivel de Riesgo} = 100 - \text{NC}$$

Nivel de Confianza = $\frac{7}{10}$ Nivel de Riesgo = 100 % - 70%

Nivel de Confianza = 70% Nivel de Riesgo = 30%

Tabla 9

Nivel de confianza – componente actividades de control

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIANO	BAJO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIANA	ALTA
NIVEL DE CONFIANZA		

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la evaluación realizada al componente actividades de control en la clínica RENALCENTRO, se pudo observar el nivel de confianza medio del 70%, debido a que el personal cumple con sus funciones por lo que existe una segregación en sus actividades, por otro lado el nivel de riesgo es bajo del 30%, lo que impacta a una probabilidad de que exista inconvenientes futuros en sus actividades operacionales debido a que el gobierno organizativo no conoce a fondo los controles ejercidos por contabilidad, ni tampoco ejerce una supervisión en el área contable, la falta de injerencia por tal órgano hace que los funcionarios tomen decisiones sin considerar las propia del mismo.

- **Evaluación Información y comunicación**

Tabla 10

Evaluación al componente información y comunicación

EVALUACIÓN COMPONENTE INFORMACION Y COMUNICACIÓN						
NUMERO	Entrevista dada: Ana Arroyo	RESPUESTA			AZ-R	
#	PREGUNTA	SI	NO	POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
1	Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones en el área contable	x		1/1	1	
2	Existen línea de comunicación constantes para difundir las actividades contables	x		1/1	1	
3	Hay comunicación constante entre administración y el área contable	x		1/1	1	
4	Se provee al personal contable la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades	x		1/1	1	
5	Existe comunicación con el Gerente General sobre los gastos de la clínica RENALCENTRO	x		1/1	1	
6	Existe una red de asociación de actividades del personal contable		x	0/1	0	No es necesario hablar con todo el grupo puesto, que solo hay una comunicación directa con la persona encarga en Esmeraldas
7	Hay inconvenientes en dirigir la información en dicha área	x		1/1	1	
8	Se envían correos sobre los reportes / o novedades con copia al responsable en los procesos contables.		x	0/1	0	A veces no se pasan con copia, por lo que no se logra medir si se envían o no la información a tiempo
9	Se dialoga constantemente sobre asuntos relevantes en el departamento contable	x		1/1	1	
10	Existe comunicación de parte de los funcionarios al gobierno corporativos sobre cambios u opiniones sobre el tema financiero	x		1/1	1	
SUBTOTAL					8	

Fuente: Elaboración propia

Valoración de riesgo

Nivel de Confianza =	$\frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Calificación óptima}}$	Nivel de Riesgo =	100 - NC
Nivel de Confianza =	$\frac{8}{10}$	Nivel de Riesgo =	100 % - 80%
Nivel de Confianza =	80%	Nivel de Riesgo =	20%

Tabla 11

Nivel de confianza – componente información y comunicación

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIANO	BAJO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIANA	ALTA
NIVEL DE CONFIANZA		

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la evaluación realizada al componente información y comunicación en la clínica Renalcentro, se pudo observar el nivel de confianza es alta 80%, esto refleja que existe un nivel de riesgo bajo del 20%, debido a que no se cuenta con una socialización abierta en el círculo de trabajo del área contable; la comunicación es constante pero no abastece para la cantidad de procesos que se sacan al día, puesto que solo hay una persona en Esmeraldas que se encarga de toda la gestión contable.

• **Evaluación componente supervisión**

Tabla 12

Evaluación al componente supervisión

EVALUACIÓN COMPONENTE SUPERVISIÓN						
Entrevista dada: Ana Arroyo		RESPUESTA			AZ-R	
#	PREGUNTA	SI	NO	POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
1	Cuenta con técnicas de evaluación de competencia en relación con las políticas y prácticas a funcionarios del área contable	X		0/1	0	No, porque para eso está la evaluación de desempeño que hacemos y no es necesario aplicar dicha medida
2	Existen métodos que evalúan la insuficiencia de control interno y notifican a los encargados de aprobar medidas correctivas	X		0/1	0	No existe tal método por lo que hay reportes semanales de las actividades y novedades y se las aplica dichas correcciones en el momento
3	Se toma en cuenta las sugerencias emitidas en los informes de evaluación.	X		1/1	1	
4	Se monitorea semanalmente las actividades en el área contable	X		1/1	1	
5	Participa en reuniones para exponer las deficiencias encontradas en dicho departamento		X	0/1	0	No es necesario porque se tiene comunicación constante
6	Se concilian los pagos en cheque junto con las facturas de proveedores	X		1/1	1	
7	Todos los reportes de auditorías realizadas cuentan con un análisis interno, contiene soluciones para mejoras	X		1/1	1	
8	El proceso contable es verificado por el contador general	X		1/1	1	
9	Existe un manejo de control en las cuentas por cobrar por parte del superior.		X	0/1	0	Existen dificultades por las deficiencias del personal a no emitir a tiempo sus documentos.
10	Los cobros son verificados en la cuenta junto con las facturas emitidas	X		1/1	1	
SUBTOTAL					6	

Fuente: Elaboración propia

Valoración de riesgo

Nivel de Confianza =	$\frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Calificación óptima}}$	Nivel de Riesgo =	100 - NC
Nivel de Confianza =	$\frac{6}{10}$	Nivel de Riesgo =	100 % - 60%
Nivel de Confianza =	60%	Nivel de Riesgo =	40%

Tabla 13

Nivel de confianza – componente supervisión

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIANO	BAJO
15-50%	51-75%	76-95%
BAJO	MEDIANA	ALTA
NIVEL DE CONFIANZA		

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la evaluación realizada al componente supervisión en la clínica Renalcentro, se pudo observar el nivel de confianza medio del 60%, esto refleja que existe un nivel de riesgo bajo de 40%; los porcentajes se reflejan por falta de procesos al momento de monitorear y por no contar con políticas que puedan ejercer los funcionarios para mantener sus operaciones al día, también por no contar con las técnicas de evaluación relacionadas a las políticas y procedimientos que hayan sido impuestas por el ente rector y la documentación atrasada hace débil a la organización por lo que se ajusta y se toma en consideración. En la evaluación se determinó que existen ciertos inconvenientes detectados en el departamento contable, el objetivo de este método es disminuir las posibilidades de fraude en las organizaciones y así lograr un mejor desempeño de las funciones en el marco general de la clínica.

Determinación del nivel de control en las actividades realizadas por los funcionarios de la clínica RENALCENTRO

Luego de la evaluación del control de la gestión contable de la clínica Renalcentro, se obtuvieron resultados que evidenciaron de forma integral el nivel de confianza medio del 68% y de riesgo bajo del 32% como se puede observar en la tabla 14.

Tabla 14
Interpretación de resultados cuantitativos

Nº	COMPONENTE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN DEL RIESGO
1	Ambiente de control	10	7
2	Evaluación de riesgo	10	6
3	Actividad de control	10	7
4	Información y comunicación	10	8
5	Supervisión	10	6
SUMAN		50	34

Fuente: Elaboración propia

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{CT}{PT} * 100 = \frac{34}{50} * 100 = 68\%$$

Nivel de Confianza = 68% Medio

Nivel de Riesgo = 32% Bajo

3.3 Planteamiento de soluciones a las deficiencias encontradas en el departamento contable

Componente ambiente de control

De acuerdo con los resultados establecidos en la clínica Renalcentro, en la ciudad de Esmeraldas, las actividades que realiza el área contable cuentan con procedimientos alineados a las disposiciones del contador lo que refleja que se cumplan con los plazos establecidos por los entes rectores dentro del área legal de la unidad médica. Sin embargo existen inconvenientes respecto a que los funcionarios en el área contable rotan, no se generan capacitaciones al personal por falta de tiempo, lo que ocasiona que no haya un balance en las operaciones ejercidas en dicho departamento.

Componente Riesgo

Según los resultados de la encuesta se indicó que la entidad cuenta con actividad sistematizada por parte del equipo de trabajo del área antes mencionada, con ello las funciones son transportadas a los resultados, puesto que los niveles de confianza arrojaron moderados, del mismo modo se menciona que no existe una orientación de las actividades que se deben realizar, y en cuanto a los cobros no hay una consolidación con contabilidad sobre dichos ingresos le pertenece a gerencia por lo que hay una separación con contabilidad puesto que gerencia se encarga de ingresos y contabilidad de gastos.

Componente de actividad de control

Al momento de considerar y analizar información referente a cambios que podrían afectar el control interno de la entidad se evidenció que los controles deben ser más observados por parte del gobierno corporativo también contabilidad se encarga de los pagos a proveedores lo que sí está como punto a favor puesto que el gobierno corporativo si está al tanto de los gastos semanales y se revisa físicamente.

Componente Información y comunicación

De acuerdo con la información relevante en la encuesta se muestra que, los funcionarios mantienen una comunicación frecuente lo que evidencia que están al tanto de los por menores ejercidos por la persona encargada dentro de la ciudad de Esmeraldas, sin embargo, se observa que se debe prestar atención a la información que llegue al tiempo fijado, para evitar retrasos en las obligaciones mensuales dentro del plazo establecido por la entidad.

Componente supervisión

Los controles deben ser periódicamente evaluados, en la encuesta se evidencia la inobservancia de medidas correctivas, no existe un método eficaz pero sí hay constancia de que los procesos actúen de manera más significativa tienen los procedimientos porque si tienen evaluación de desempeño para mejorar y avanzar en los mecanismos de control.

En función con los resultados obtenidos y con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos de la investigación, se presentan a continuación algunas actividades para mejorar el control interno en la Clínica Renalcentro.

Actividades de mejora al control interno en el departamento contable de la clínica RENALCENTRO

Tabla 15

Plan de acción para mejorar las deficiencias

ACTIVIDADES GENERALES	ACTIVIDADES ESPECÍFICOS	TEMPORIZACIÓN	RESPONSABLES
Verificar contratos de trabajo en los que se detallen las tareas de cada empleado.	<ul style="list-style-type: none"> • Definir los perfiles básicos requeridos para los puestos. • Determinar la inexistencia de incompatibilidad de funciones. • Verificar el cumplimiento de requisitos legales y profesionales para la función 	Semestre 1/2022	
Diseño de un código de ética en la entidad	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer principios que regirán las actividades de la empresa. • Identificar valores que deben observar los empleados. • Definir medidas de evaluación de su cumplimiento. 	Semestre 1/2022	Administrador Contador general
Realización de procesos de capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar procesos de detección de necesidades de capacitación entre los empleados. • Establecer procesos de capacitación con una frecuencia semestral. • Definir los perfiles básicos requeridos para los puestos. 	Semestre 1/2022	

Mejoras en el sistema contable.	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar servicios profesionales para la revisión y adecuación del sistema contable. 	Semestre 1 y 2/2022	
Mejoras en la consolidación de procesos contables.	<ul style="list-style-type: none"> • Definir fechas específicas para la entrega de información consolidada. • Nombrar responsables para la revisión de las consolidaciones. 	Semestre 1 y 2/2022	
Establecimiento de procesos de control de actividades.	<ul style="list-style-type: none"> • Definir una persona que se encargue del control interno en la clínica. • Establecer fechas de ejecución de actividades de control. 	Semestre 1/2022	Administrador Contador general
Mayor fluidez en la comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar reuniones mensuales con los empleados para socializar de manera efectiva, la información de la empresa. • Definir tiempos para la presentación de informes por parte de responsable. 	Semestre 1 y 2/2022	
Aplicación de medidas correctivas.	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar lineamientos de control para verificar la aplicación de correcciones. • Realizar procesos de evaluación de las actividades una vez por mes. 	Semestre 1/2022	

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar el control interno del área contable de la clínica Renalcentro en la ciudad de Esmeraldas. En función de lo planteado, se realizó un diagnóstico del tipo de control que se lleva a cabo, identificar las deficiencias en las actividades y finalmente determinar el nivel de control de las actividades realizadas por los funcionarios en el área contable de este centro médico.

Es importante considerar que el control interno, según Basilea (1988) es un mecanismo necesario para vigilar los procesos internos que se realizan en una organización, ya que emplear controles dentro de estas, posibilita la obtención de una seguridad razonable en el desarrollo de las actividades. Es importante porque contribuye al cumplimiento de los objetivos y metas planteados por la organización.

El objetivo específico inicial de la investigación fue diagnosticar el tipo de control que se lleva a cabo en el desarrollo de las actividades en el área de contabilidad de la clínica Renalcentro. En torno a este propósito, se consideró la investigación de Urrutia (2018) en la que se establecieron resultados en los que los encargados de gestión de dirección y de gestión financiera de una clínica en Quevedo, tienen deficiencias en el control interno de las actividades, debido principalmente a la inexistencia de sistemas o procedimientos de control que regulen las actividades financieras de la entidad.

Los hallazgos presentados, guardan relación con los resultados de la presente investigación, en la que se evidenció que en el área de contabilidad de la clínica Renalcentro, en donde no existen lineamientos definidos para la realización de procesos de control, por lo que el tipo de control que se aplica no proviene de un sistema de control establecido, sino más bien se relaciona con revisiones esporádicas efectuadas por quienes dirigen el centro médico. Los controles más amplios se realizan en el mes de diciembre cuando se ajustan y realizan los informes financieros de la clínica. Ante las consideraciones expuestas surge una interrogante investigativa: ¿Los propietarios de la clínica Renalcentro, están conscientes de la necesidad

de implementar modelos o sistemas de control interno para un mejor control de las actividades contables de su centro médico?

El segundo objetivo específico de la investigación se direccionó a identificar deficiencias en las actividades que se desarrollan en las operaciones contables de la clínica Renalcentro. Por lo descrito, se tomó en consideración el estudio de Vilca (2016), quien al analizar la influencia del control interno en la gestión de varias clínicas privadas de Perú, en donde se evidenció que la mayoría de las clínicas, respecto al ambiente de control, no tienen manuales de ética, ni realizan pocos procesos de capacitación; en cuanto al componente de riesgo, los sistemas contables, aunque son modernos, no dan suficiente garantía en el manejo de información; no existen actividades de control administrativo-financiero en las clínicas; por último, en el componente de supervisión, no se han designado lineamientos ni responsables de control.

Lo expuesto como hallazgos en el párrafo anterior, se relacionan con los resultados obtenidos en el presente estudio, en cuanto a que las actividades deben ser sujetas a revisiones frecuentes, del mismo modo resaltar que las actividades dentro del centro médico han estado ejecutadas de una forma organizada y sistematizada lo que se representan que los niveles de confianza sean moderados, en torno a su control interno; en el ambiente de control existen problemas en torno a la falta de procedimientos, mucha rotación del personal y poca capacitación de los funcionarios; en el componente de riesgo se identificaron deficiencias en cuanto a la inexistencia de un eficiente sistema contable. La no aplicación de controles frecuentes y la escasa supervisión al área contable son las deficiencias en el componente de actividades de control.

En el mismo orden de ideas, en el componente de información y comunicación no existe una socialización abierta en el círculo contable y finalmente, en el componente de supervisión no se presentan lineamientos para el monitoreo de las actividades, así como procedimientos para el manejo de documentación entre departamentos. Ante los resultados obtenidos surge la siguiente interrogante: ¿La aplicación de un sistema de control interno permitirá superar las deficiencias evidenciadas en el proceso investigativo? Se considera que la aplicación de un

instrumento de control en la gestión contable de la clínica Renalcentro, no solo permitirá superar las deficiencias identificadas, sino también establecer lineamientos para prevenir los riesgos y dotar de una seguridad razonable en el desarrollo de las actividades.

El último objetivo específico se orientó a determinar el nivel de control en las actividades realizadas por los funcionarios de la clínica Renalcentro. Para ello, se tomó en consideración el estudio de Angela (2018), en el que los resultados mostraron, al realizar la evaluación de sus componentes de control interno, se estableció que el nivel de confianza es moderado y el nivel de riesgo es bajo; el cual se han establecido lineamientos para la corrección y prevención de riesgos, lo que no permite contar con una seguridad razonable al momento de efectuar la gestión financiera en la entidad.

Los hallazgos que se mencionan anteriormente, tienen relación con los resultados obtenidos en la presente investigación, en la que se pudo establecer que el nivel de confianza del control interno en la clínica es moderado, provocando que se den ideas de mejoramiento, dado que el nivel de riesgo es bajo, no representaría una connotación grave a las actividades diarias de los funcionarios, pero se debe incluir medidas que brinden una adecuada supervisión a los problemas que van desde la utilización de un sistema contable que no permite un manejo eficiente de la información, la ausencia de procesos de control interno, así como la inexistencia de medidas preventivas y correctivas, hace que la clínica esté expuesta a riesgos que podrían afectar significativamente la gestión institucional.

Luego de la exposición de ideas presentada, surge una interrogante investigativa: ¿De qué manera se podría mejorar los niveles de control interno en la clínica Renalcentro? Los propietarios de la clínica deben considerar la necesidad de implementar procesos de control interno para una mejor gestión contable en su centro de salud. Deben tomar conciencia de que la realización de actividades sin tomar en consideración el control interno, podría ocasionar problemas a la gestión organizacional.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- En la clínica Renalcentro no se cuenta con un sistema de control interno, razón por la que el tipo de control que se aplica en la entidad proviene de revisiones esporádicas realizadas por quienes administran el centro médico. Se realizan controles de mayor amplitud, por lo general en el mes de diciembre, temporada en la que se realizan los cierres anuales y se elaboran los estados financieros de la clínica.
- Las deficiencias identificadas en las actividades contables de la clínica Renalcentro son entre otras, la inexistencia de procedimientos de control, excesiva rotación de personal, falta de capacitaciones al personal, sistema contable con falencias, poca supervisión y aplicación de controles, .Así mismo se presentan fallas en aspectos como manejo de información, ausencia de procesos de control interno e inexistencia de medidas preventivas y correctivas sobre las actividades contables en esta unidad de servicios médicos.
- La empresa requiere el establecimiento de actividades de mejoramiento de los diferentes procesos que se desarrollan en el área de contabilidad, como respuesta a las deficiencias identificadas y en pos de que las funciones sean ejecutadas con un mayor nivel de confianza, a más de ordenar el desempeño de los funcionarios y su compromiso con el logro de los objetivos institucionales.

5.2 Recomendaciones

- Los administradores de la clínica Renalcentro deben establecer e incorporar a la gestión contable financiera, planificaciones de control que permitan evaluar constantemente las actividades realizadas por los funcionarios de la entidad. Se considera conveniente elaborar un plan de trabajo en el que se definan fechas, elementos y acciones que permita revisar objetivamente la gestión contable en esta unidad de servicios médicos.
- Se hace urgente la implementación de un sistema de control interno tomando en consideración los componentes funcionales de control en pos de brindar a la clínica Renalcentro para reducir los riesgos en las operaciones, asegurar el cumplimiento de marcos normativos, proteger los recursos organizacionales y alcanzar los objetivos y metas propuestos.
- Es conveniente que los administradores de la clínica Renalcentro socialicen el plan de acción con los trabajadores de la institución, de manera que se puedan dar a conocer las actividades de mejoramiento en los diferentes ámbitos operativos y contables de la clínica, de manera que se puedan superar las deficiencias identificadas y se pueda desarrollar una gestión eficiente y con mejores niveles de seguridad.

Referencias

- Abella, R. (2006). <http://pdfs.wke.es/6/6/7/3/pd0000016673.pdf>. Obtenido de <http://pdfs.wke.es/6/6/7/3/pd0000016673.pdf>:
- Aceptados, N. d. (2017). <https://rogervara.files.wordpress.com/2017/10/las-normas-de-auditorc3ada-generalmente-aceptadas.pdf>. Obtenido de <https://rogervara.files.wordpress.com/2017/10/las-normas-de-auditorc3ada-generalmente-aceptadas.pdf>: <https://rogervara.files.wordpress.com/2017/10/las-normas-de-auditorc3ada-generalmente-aceptadas.pdf>
- Acosta, M. (2020). *Que es el control interno y porque es importante*. Obtenido de Que es el control interno y porque es importante: <https://www.marsh.com/co/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>
- Aec. (2018). *COSO*. Obtenido de COSO: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Álvarez, M. (2006). *Manual para elaborar Manuales de Politicas y Procedimientos*. Mexico: Panorama Editoria S.A.
- Angela, P. (2018). *Evaluacion de control interno*. Obtenido de Evaluacion de control interno: <file:///C:/Users/Personal/Downloads/T-UCSG-POS-MAE-179.pdf>
- Becerra, E. (2016). *Control Internoso COSO II*. Obtenido de Control Internoso COSO II: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21014/1/Control%20interno%20Coso%20II.pdf>
- Carmona, M. (2007). Nuevo paradigma del control interno y su impacto en la gestion pública. *Economía y Desarrollo*, 21.
- Cartaya, M. (2014). http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_ries_aud_2014.pdf.
- Casares, I. (2016). <https://fraudeinterno.wordpress.com/2016/08/16/coso-ii-sistemas-efectivos-de-control-interno/>. Obtenido de <https://fraudeinterno.wordpress.com/2016/08/16/coso-ii-sistemas-efectivos-de-control-interno/>: <https://fraudeinterno.wordpress.com/2016/08/16/coso-ii-sistemas-efectivos-de-control-interno/>
- Certus. (2019). <https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-un-proceso-contable/>. Obtenido de <https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-un-proceso-contable/>
- Cotaña, M. (2015). *Gabinete de auditoria de sistemas*. Universidad mayor San Andres.

- Cuarezma, Y. (2017). *Coso y Coso ERM*. Obtenido de Coso y Coso ERM: <https://es.slideshare.net/scry01/coso-y-coso-erm>
- Everson, M. (2013). *Control interno Marco integrado*. Obtenido de Control interno Marco integrado: https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf
- Feria, H. (2017). Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/11020/0567378.pdf;jsessionid=EA5BA86A56D63806D9A7CE61DD75556D?sequence=1:h>
- Gomez, G. (2001). *Control interno en la organizacion empresarial*. Obtenido de Control interno en la organizacion empresarial: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- González, R. (2018). <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>:
- Hurtado, E. (2017). *Procesos contables*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/procesos-contables.html>
- Ivan, L. (2014). *Responsabilidades del control interno*. Obtenido de Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas: http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/C/contrapartida_878/contrapartida_878.asp?print=1
- Josar, C. (2017). *Contabilidad y auditoría*. Obtenido de <https://aeca.es/old/buscador/infoaeca/articulospecializados/pdf/auditoria/pdfcontabilidad/2.pdf>
- Krauss, M. D. (1977). *Los manuales de procedimientos en las oficinas publicas*. Mexico: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Lafuente, A. (2016). *Auditool*. Obtenido de Auditool.
- Laguna, C. (2018). Inferencia estadística Estimacion de parametros intervalos de confianza. *Instituto Aragonés ciencias salud*, 12.
- Latorre, K. (2013). Obtenido de <https://es.slideshare.net/katherinelatorre587/procesos-contables>: <https://es.slideshare.net/katherinelatorre587/procesos-contables>
- Londoño, L. (2010). <https://www.redalyc.org/pdf/215/21520993004.pdf>. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21520993004.pdf>:

<https://www.redalyc.org/pdf/215/21520993004.pdf>
<https://www.redalyc.org/pdf/215/21520993004.pdf>

Marco, B. (30 de septiembre de 2013). *Responsables del Control*. Obtenido de Auditool: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2194-responsables-del-control>

Martín, V. (2010). *Control en la administración de la información* Obtenido de file:///C:/Users/Personal/AppData/Local/Temp/Dialnet-ControlEnLaAdministracionParaUnaInformacionFinanci-5038311.pdf:

Morante. (2020). *Cuáles son las principales funciones de un contable*. Obtenido de Cuáles son las principales funciones de un contable: <https://www.moranteasesores.es/cuales-son-las-principales-funciones-de-un-contable/>

Olivas, E. (2013). Procesos de investigación. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/4.01.pdf>:

Parrales, E. (2012). *El ciclo contable*. Obtenido de El ciclo contable: <https://vparrales.files.wordpress.com/2012/05/el-ciclo-contable.pdf>

Picazo, G. (2012). *Proceso contable*. Estado de Mexico: Red Tercer Milenio.

Pita, W. (2015). <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3458/1/UPSE-TCA-2015-0068.pdf>
Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3458/1/UPSE-TCA-2015-0068.pdf>

Quinaluisa, N. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*.

Quintanar, E. (2015). Modelo de Riesgos factores de confianza y conceptos estadísticos aplicados en auditoría. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 449-455.

Quintanar, E. (2005). Modelos de Riesgos factores de confianza y conceptos estadísticos aplicados a la auditoría. *Revista Española y Financiación Contabilidad*, 449-455.

Ramón, G. (2014). *EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS PRIVADAS*. https://www.researchgate.net/publication/319655897_EL_CONTROL_INTERNO_EN_LAS_EMPRESAS_PRIVADAS:

Rodriguez, J. (2017). *Inferencia Estadística Niveles de precisión y diseño muestral*. Obtenido de Inferencia Estadística Niveles de precisión y diseño muestral: file:///C:/Users/Personal/AppData/Local/Temp/Dialnet-InferenciaEstadisticaNivelesDePrecisionYDisenoMues-249348.pdf

- Rodriguez, M. (2013). Obtenido de file:///C:/Users/Personal/AppData/Local/Temp/Dialnet-MapaDeRiesgos-4744304.pdf:
- Sánchez, L. (2015). Obtenido de file:///C:/Users/Personal/AppData/Local/Temp/11625-Texto%20del%20art%C3%ADculo-40584-1-10-20160330.pdf:
file:///C:/Users/Personal/AppData/Local/Temp/11625-
- Sanjuán, J. (2020). *Intervalo de confianza*. Obtenido de Intervalo de confianza: <https://economipedia.com/definiciones/intervalo-de-confianza.html>
- Sanz, S. (2018). *Concepto dimensiones y antecedentes en los entornos virtuales*. Obtenido de Concepto dimensiones y antecedentes en los entornos virtuales.
- Silva, O. (2017). *Normas de control contable: operación imprescindible en la gestión empresarial: un caso ecuatoriano*. Obtenido: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300007
- Solis, L. (2019). <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>. Obtenido de
- Tarapuez, E. (2007). Obtenido de <https://pdf.sciencedirectassets.com/287546/1-s2.0-S0123592308X70056/1-s2.0-S0123592308700330/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEC8aCXVzLWVhc3QtMSJGMEQCIDEr3Uh70yaR5fXCAh0FWgKN0Qgt%2BOKceXSBEaqRk2mAiAA5%2Ffe8bz%2B7gjPPxArvzeZCFD2EFzVG25LKbBqcX>:
- Tena, R. (2019). *Las principales funciones de un contable*. Obtenido de Las principales funciones de un contable: <https://www.holded.com/es/blog/funciones-contable>
- Urrutia, C. (2018). *Sistema de control interno y su incidencia en la operatividad de los procesos de la empresa Clínica Contigo del Riñón Quevedo. período 2016-2017*. Quevedo, Ecuador : Ed. Universidad Estatal de Quevedo .
- Varela, M. (2019). *Las 5 funciones administrativas de la contabilidad*. Obtenido de Las 5 funciones administrativas de la contabilidad: <https://www.cursosfemxa.es/blog/las-5-funciones-basicas-contabilidad>
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios*. Madrid: Ediciones Diaz Santos S.A.
- Vilca, J. (2018). *Influencia del control interno en la gestión de las clínicas privadas de los distritos de Puno y Juliaca año 2016*. Juliaca, Perú: Ed. Universidad Néstor Cáceres.

ANEXOS

ANEXOS 1. Cuestionario aplicado a los funcionarios del departamento contable

El presente cuestionario tiene como finalidad, conocer la realidad de las operaciones diarias y su metodología, el cual es realizado al personal del área contable, el mismo que servirá para mejoras en cuanto a los procesos de control en el centro médico.

CUESTIONARIO						
	Entrevista dada: Ana Arroyo		RESPUESTA			
#	PREGUNTA	SI	NO	POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
1	Existen políticas para registrar y ejecutar las operaciones contables					
2	Existe un manual de funciones en el que se establezca cada una de las actividades desarrolladas dentro del departamento en estudio.					
3	Realizan evaluaciones sobre el desempeño de las funciones en dicha área					
4	Existe una adecuada delegación de funciones en el área contable					
5	Hay rotación constante relacionado al perfil del puesto					
6	Hay manuales de código de ética para dichos funcionarios.					
7	Existe capacitación al personal del área contable					
8	El gobierno corporativo conoce las funciones de dicha área.					
9	El personal cuenta con la capacitación necesaria en sus respectivas áreas.					
10	Existe un manual de funciones en el que se describa las actividades de cada puesto					
	SUBTOTAL					

ANEXOS 2. Entrevistas a los funcionarios de la unidad renal.

El presente documento tiene como finalidad conocer los criterios de los trabajadores acerca de los procesos internos de control que se realizan esporádicamente, a continuación, se les indica contestar de la manera más honesta y concreta las preguntas en mención.

- 1. Cuál es el principal inconveniente que se presenta en el área contable de la clínica
.....
.....
.....

- 2. Existen niveles de control interno que permitan tomar medidas correctivas para detectar y evitar el cometimiento de fraudes.

.....
.....
.....

- 3. Se realizan capacitaciones para una adecuada gestión comunicacional de los empleados de la clínica.

.....
.....
.....

- 4. Los sistemas informáticos con los que se cuenta actualmente garantizan una seguridad razonable de las actividades.

.....
.....
.....

- 5. De qué forma realizan control al departamento contable

.....
.....
.....

- 6. Cuáles son los tiempos en los que se supervisa al área contable.

.....
.....
.....

ANEXO 3. Fotos con los encuestados

