



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN
COMERCIAL Y DERECHO

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN
CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA (CPA)

TEMA: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SOSALUD S.A
AÑO 2020

Autores:

Sra. MONTAGUANO MENDOZA JOVANNA ELIZABETH

Srta. VELASQUEZ BRAVO EVELYN ESTEFANIA

Tutor:

Mgtr. MEDINA HINOJOSA DEYSI JANET

Milagro, Mayo2021

ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, Montaguano Mendoza Jovanna Elizabeth, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de integración curricular, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor, como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación desarrollo local y Empresarial 2020 FACSECYD – CIENCIAS ADMINISTRATIVA, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de integración curricular en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 23 de mayo de 2021

Montaguano Mendoza Jovanna Elizabeth

Autor 1

CI: 0925244865

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, Velasquez Bravo Evelyn Estefania, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de integración curricular, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor, como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación desarrollo local y Empresarial 2020 FACSECYD – CIENCIAS ADMINISTRATIVA, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de integración curricular en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 23 de mayo de 2021

Velasquez bravo Evelyn Estefania

CI: 0955424015

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, Medina Hinojosa Deysi Janet en mi calidad de tutor del trabajo de integración curricular, elaborado por las estudiantes Montaguano Mendoza Jovanna Elizabeth y Velasquez bravo Evelyn Estefania , cuyo título es El Control Interno y su Incidencia en la Gestión Administrativa de la Empresa SOSALUD S.A. año 2020 , que aporta a la Línea de Investigación Desarrollo Local y Empresarial 2020 FACSECYD – CIENCIAS ADMINISTRATIVA previo a la obtención del Título de Grado Contaduría Pública y Auditoría; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso previa culminación de Trabajo de Integración Curricular de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 23 de mayo de 2021

Medina Hinojosa Deysi Janeth

Tutor

C.I: Haga clic aquí para escribir cédula (Tutor).

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Mgr. Medina Hinojosa Deysi Janeth

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (Secretario/a).

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (integrante).

Luego de realizar la revisión del Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título (o grado académico) de Licenciada En Contaduría Pública y Auditoría – CPA presentado por la estudiante Montaguano Mendoza Jovanna Elizabeth

Con el tema de trabajo de Integración Curricular: El Control Interno y su Incidencia en la Gestión Administrativa de la Empresa SOSALUD S.A. año 2020.

Otorga al presente Trabajo de Integración Curricular, las siguientes calificaciones:

Trabajo Curricular	Integración	[]
Defensa oral		[]
Total		[]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) _____

Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Medina Hinojosa Deysi Janeth	_____
Secretario /a	Apellidos y nombres de Secretario	_____
Integrante	Apellidos y nombres de Integrante.	_____

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Mgr. Medina Hinojosa Deysi Janeth

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (Secretario/a).

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (integrante).

Luego de realizar la revisión del Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título (o grado académico) de ELIJA UN ELEMENTO. presentado por Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (estudiante2).

Con el tema de trabajo de Integración Curricular: El Control Interno y su Incidencia en la Gestion Administrativa de la Empresa SOSALUD S.A. año 2020.

Otorga al presente Proyecto Integrador, las siguientes calificaciones:

Trabajo de Integración Curricular	[]
Defensa oral	[]
Total	[]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) _____

Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.

Para constancia de lo actuado firman:

Nombres y Apellidos				Firma
Presidente	Medina	Hinojosa	Deysi	_____
	Janet			
Secretario	Apellidos	y	nombres	_____
/a	Secretario		de	
Integrante	Apellidos y nombres de Integrante.			_____

DEDICATORIA

Este proyecto le dedico a Dios quien es mi guía en los momentos más sublimes, quien me da fortaleza para continuar y poder llegar a la meta propuesta.

A mi esposo Angel Celi por estar siempre a mi lado en todo momento, mi abuelita que nunca me deja sola y mis hijos por su apoyo incondicional Naomi y Diogo Angel, ellos son el pilar fundamental en mi carrera estudiantil, que siempre me dieron aliento cuando pensaba que ya no podía más.

A nuestros docentes por la confianza dada en todo momento y por el apoyo que me brindaron cuando lo necesitaba para seguir adelante.

Jovanna Elizabeth

Dedicado primero a Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mi madre Fátima, mi padre Hernán, mi hermano Ariel y mi novio Junior por ser las personas que me han acompañado durante todo mi trayecto estudiantil y de vida que han velado por mí durante este arduo camino para convertirme en una profesional.

Evelyn Velasquez

AGRADECIMIENTO

Primero agradecerle a Dios por la vida que me dio y la fuerza para poder llegar hasta donde estoy en estos momentos.

Mi esposo Angel Celi Izurieta por ser mi apoyo en todo momento y no dejarme decaer nunca, siempre tenía una palabra dulce que me decía sigue vamos falta poco, estaba incondicionalmente conmigo en mis buenos y malos momentos.

Mis hijos Naomi y Diogo Angel que a pesar de mi ausencia siempre estaban dispuestos a comprender cada día que no podía estar ahí con ellos, y por último pero no menos importante Mi abuelita que siempre estuvo dispuesta ayudarme con mis hijos y decirme que yo podía

Jovanna Elizabeth

Agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia para culminar con éxito mis metas.

Mi madre, mi padre y mi hermano por ser apoyo en mi carrera, en mis logros y en todo. A mi novio Junior que siempre me motiva ser una buena persona para continuar y nunca renunciar, gracias por su amor incondicional.

A todos los docentes que, con su conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y ahora ser una profesional. Gracias a la Universidad Estatal de Milagro.

Evelyn Velasquez

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR	ii
DERECHOS DE AUTOR	iii
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR.....	v
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR.....	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT.....	xv
CAPÍTULO 1.....	16
1. INTRODUCCIÓN	16
1.1 Planteamiento del problema	17
1.2 Objetivos.....	19
1.3 Justificación.....	19
1.4 Marco Teórico	20
1.5 Fundamentación Legal	32
CAPÍTULO 2.....	34
2. METODOLOGÍA	34
2.1 Tipo y diseño de la investigación	34
2.2 Población y muestra	35
2.3 Proceso de selección.....	36
2.4 Métodos y técnicas	36
2.5 Procesamiento estadístico de la información	37
CAPÍTULO 3.....	38

RESULTADOS	38
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Componentes del Marco del COSO 2013.....	27
Figura 2. Aspectos incidentes del Ambiente de Control.	29
Figura 3. Conocimiento del objetivo general, atribuciones y principales procesos.	40
Figura 4. Difusión de la Misión y Visión de la empresa por parte del área administrativa.	41
Figura 5. Socialización del Reglamento Interno por parte de la empresa.	42
Figura 6. Aplicabilidad para la integración personal.....	43
Figura 7. Disponibilidad de estrategias de incentivos y/o reconocimientos al personal colaborativo.	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	36
Descripción muestral.....	36
Tabla 2.....	39
Análisis de las características de la estructura organizativa de la empresa.....	39
Tabla 3.....	¡Error! Marcador no definido.
Análisis del Procedimiento de Factor/Riesgo: Entorno Procesos Generales	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.....	¡Error! Marcador no definido.
Análisis del Procedimiento de Factor/Riesgo: Factor de negocio;	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5.....	¡Error! Marcador no definido.
Análisis del Procedimiento de Factor/Riesgo: Imposición de resultados;	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6.....	¡Error! Marcador no definido.
Análisis del Procedimiento de Factor/Riesgo: Capacidad Directiva;	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 7.....	¡Error! Marcador no definido.
Análisis del Procedimiento de Factor/Riesgo: Clima Laboral;	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 8.....	¡Error! Marcador no definido.
Análisis del Procedimiento de Factor/Riesgo: Calidad Operacional;	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 9.....	¡Error! Marcador no definido.
Análisis del Procedimiento de Factor/Riesgo: Calidad/Procedimientos de Control Interno	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 10.....	40
Conocimiento del objetivo general, atribuciones y principales procesos.....	40
Tabla 11.....	41
Difusión de la Misión y Visión de la empresa por parte del área administrativa.....	41

Tabla 12.....	42
Socialización del Reglamento Interno por parte de la empresa.....	42
Tabla 13.....	43
Aplicabilidad de actividades para la integración del personal.	43
Tabla 14.....	44
Disponibilidad de estrategias de incentivos y/o reconocimientos al personal colaborativo.	44

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SOSALUD S.A AÑO 2020

RESUMEN

En la actualidad, las empresas se han vuelto más competitivas por lo que demandan de un adecuado proceso de administración, dirección y control. El objetivo de esta investigación fue analizar la incidencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de la empresa SOSALUD S.A. durante el período 2020, que promueva la mejora de sus procedimientos generales. Para su efecto se requirió de la participación muestral de 28 sujetos tipos de investigación, los mismos que estaban distribuidos en las áreas de admisión de pacientes, personal de consulta externa, del área de diagnóstico, de servicios generales y administrativa. Los métodos teóricos empleados fueron el inductivo-deductivo y analítico-sintético; mientras que los empíricos se sustentan en la hermenéutica y la encuesta. Una vez aplicado los instrumentos de recolección de datos, el estudio llegó a la conclusión que la empresa no evidencia un nivel de aplicabilidad del Control Interno que le permita mejorar los procedimientos generales que oferta en función al modelo de negocio. Por tanto, su gestión administrativa no logra el direccionamiento necesario para identificar factores de riesgos relevantes en las dimensiones de comunicación, imposición de resultados, capacidad directiva, entre otros.

PALABRAS CLAVE: Control Interno; Gestión Administrativa; Administración; Dirección.

INTERNAL CONTROL AND ITS IMPACT ON THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF THE COMPANY SOSALUD S.A YEAR 2020

ABSTRACT

Today, companies have become more competitive so they demand an adequate process of administration, management and control. The objective of this research was to analyze the impact of Internal Control on the Administrative Management of the company SOSALUD S.A. during the period 2020, which promotes the improvement of its general procedures. For this purpose, sample participation of 28 subjects was required for research types, which were distributed in the areas of patient admission, external consultation staff, diagnostic area, general services and administrative. The theoretical methods used were inductive-deductive and analytical-synthetic; while empirical ones are based on hermeneutics and survey. After applying the data collection tools, the study concluded that the company does not demonstrate a level of applicability of Internal Control that allows it to improve the general procedures it offers based on the business model. Therefore, its administrative management does not achieve the necessary address to identify relevant risk factors in the dimensions of communication, performance taxation, management capacity, among others.

KEY WORDS: Internal Control; Administrative Management; Administration; address.

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la competitividad de las empresas se ve plasmada por la capacidad que tienen para evitar pérdidas por fraude o negligencia, además por las acciones que le permiten detectar a tiempo las desviaciones que pueden incidir en el cumplimiento de sus objetivos organizacionales (Andicochea, 2014). Desde estas perspectivas, el Control Interno (CI) representa la fijación y evaluación de procedimientos de orden administrativo, contable y financieros que facilitan a que la organización cumpla con su propósito, mediante la detección de irregularidades y/o errores que permiten brindar una solución factible para la toma de decisiones administrativas en los manejos empresariales (Robbins y Coulter, 2016).

El propósito de la presente investigación es analizar la incidencia del control interno en la Gestión Administrativa de la empresa SOSALUD S.A., ubicada en el cantón Durán, provincia del Guayas, durante el período 2020, donde se describe el diagnóstico de los procedimientos generales que se realizan en consonancia con las actividades de consulta y tratamientos médicos de manera general y especialistas, con el propósito de promover los aspectos de efectividad, eficiencia y economía en las operaciones; así como en la calidad de los servicios y bienestar que presta a sus clientes.

Ante lo expuesto, la relevancia de la investigación se centra en la necesidad de contar con una adecuada estructura organizacional, la misma que permite el cumplimiento de las estrategias internas, considerado como un elemento esencial para los objetivos, metas, así como la misión y visión. Además de permitirle a SOSALUD S.A. identificar de manera oportuna el conjunto de factores que afectan sus actividades y proponer alternativas que eviten su impacto negativo en la funcionalidad de la misma.

En este sentido, Cárdenas (2017) enfatiza en la necesidad que tienen las empresas para realizar una revisión de manera parcial o total a su estructura interna para precisar su nivel de desempeño y proyectar oportunidades de mejoras en el ámbito de la innovación, que le permita crear valor y lograr una ventaja competitiva sustentable. Ante aquello, el análisis de las deficiencias que presenta SOSALUD S.A., y que dificultan su desarrollo empresarial, se sustenta en la carencia de un plan estratégico, una estructura organizacional plenamente definida, basada en la disponibilidad de manuales de funciones y procedimientos, que al

tratarse de una empresa joven en crecimiento no permite la preparación oportuna de su personal, para asumir las tareas de una manera adecuada.

Desde estas perspectivas, la propuesta investigativa de carácter descriptiva permitió realizar un diagnóstico a partir del Control Interno a la Gestión Administrativa de SOSALUD S.A., donde los resultados obtenidos permite a la empresa mejorar la supervisión de sus operaciones, asegurando que los recursos sean empleados de manera correcta, y que el flujo de información se genere de manera efectiva para optimizar la toma de decisiones de orden gerencial.

1.1 Planteamiento del problema

Durante el 2020, la presencia de la pandemia del Covid-19 a nivel mundial, enfrentó a una serie de desafíos a los actores sociales, donde las empresas tenían la convicción de mejorar sus servicios y/o productos con la finalidad de atender de manera eficiente a los requerimientos de sus clientes. En este sentido, la práctica sana y con tendencia de competitividad, implica evidenciar un proceso administrativo eficiente que parta de la evaluación a la gestión administrativa para el correcto funcionamiento organizacional.

Ante lo expuesto, el contexto problemático se ubica en la empresa SOSALUD S.A., ubicada en el cantón Durán, provincia del Guayas, durante el período 2020, donde es evidente la carencia de un plan estratégico que dificulta obtener los resultados esperados y mejorar la competitividad del servicio en el ámbito de la prestación de salud a nivel público o privado, situación que incide en los niveles de satisfacción de sus clientes.

Es por ello, que la carencia de los comportamientos y técnicas específicas por parte de la empresa limita el conocimiento y dominio de sus procesos internos para obtener una ventaja competitiva frente a otras prestadoras de servicios con iguales características. Por tanto, el personal que labora en la misma presenta niveles de indecisión, así como falta de compromiso que incide en la no ejecución de lo definido; además de la inexistencia de una cultura de cumplimiento en los subordinados ante la carencia de una estructura organizacional plenamente definida y sustentada por la disponibilidad de manuales y políticas organizacionales donde se establezcan y socialicen los procesos y sistemas que orienten a mejorar su accionar.

Desde estas perspectivas, la falta de comprensión de las estrategias en todos los niveles implica una dificultad para trasladar los objetivos, la misión y visión organizacional al resto de los elementos estratégicos que integran SOSALUD S.A., con la finalidad que puedan conocerla, comprenderla y, por ende, materializarla. Otro de los problemas evidenciados, es la carencia de implicación en los mandos medios, quienes de manera habitual se centran en la realización de sus actividades laborales de manera eficiente y eficaz, olvidándose de la importancia de la estrategia, que pasa a segundo plano ocasionando la falta de compromiso hacia ésta, lo que supondría un mal ejemplo para el subordinado, que no llega a comprender la relevancia de la misma al no recibir el mensaje adecuado por parte de su superior, afectando la operatividad departamental o general de la organización.

Por otra parte, la carencia de un control interno efectivo, provoca que SOSALUD S.A. corra el riesgo de sufrir fraudes de tipo contable, derivados de la concentración de elementos financieros relevantes como consecuencia de la ausencia de manuales y reglamentos que direccionen el manejo de los flujos de caja, así como en el aprovisionamiento de insumos médicos y/o administrativos empleados en la prestación de servicio a sus clientes.

Es así, como el insuficiente control interno no ha permitido que SOSALUD S.A. mejore la gestión administrativa en sus diferentes áreas, dificultando la realización de un análisis económico más amplio y el correcto funcionamiento de sus servicios que ofrece a los clientes, debido a la ausencia de manuales y lineamientos específicos que permita a sus colaboradores conocer de mejor forma las funciones y puestos asignados.

Si esta problemática continúa sin ser atendida, provocará que la empresa no tenga un adecuado crecimiento organizacional, ya que sus actividades son recientes (17/02/2020) y, se encuentran en plena etapa de consolidación en el ámbito de la prestación de consulta y tratamiento por médicos tanto generales como especialistas en consultorios privados que se brinda a clientes afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), así como a personas bajo dependencia privada o público en general.

En este orden de ideas, se plantea la interrogante ¿qué incidencia tiene el control interno en la gestión administrativa de la empresa SOSALUD S.A., durante el período 2020?; que deriva en la siguiente sistematización:

¿Cómo se establece actualmente el control interno en la gestión administrativa de la empresa SOSALUD S.A.?

¿Cómo se evalúa la gestión administrativa que realiza la empresa SOSALUD S.A.?

¿Cómo se puede optimizar la gestión administrativa de la empresa SOSALUD S.A.?

¿Cuál es la importancia de los manuales de funciones en el desempeño del personal colaborativo?

¿Cuál es el aporte de una estructura organizacional plenamente definida en la mejora de las funciones del personal colaborativo?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Analizar la incidencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de la empresa SOSALUD S.A. durante el período 2020, que promueva la mejora de sus procedimientos generales.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Establecer el nivel de aplicación del Control Interno en los procedimientos generales que realiza la empresa SOSALUD S.A.
- Evaluar la Gestión Administrativa de la empresa SOSALUD S.A., mediante la fijación de indicadores como mecanismo de control interno.
- Proponer mejoras a la Gestión Administrativa para mejorar los procedimientos generales que realiza la empresa SOSALUD S.A.

1.3 Justificación

El desarrollo de la investigación se justifica por la necesidad de promover la mejora de la Gestión Administrativa que lleva a efecto la empresa SOSALUD S.A. del cantón Durán, mediante un adecuado Control Interno, cuyos resultados permite optimizar sus procedimientos generales, además de incrementar su capacidad competitiva y situarse como una empresa referente en la prestación de servicios médicos tanto público como privado.

Consecuentemente, la relevancia del estudio desde el ámbito teórico se ve plasmado en la generación de conocimientos valideros que permite el análisis a la gestión administrativa en empresas con iguales características, dejando abiertas futuras líneas de investigación que se orienta a promover el Control Interno como un elemento necesario para optimizar la

utilización de los recursos y alcanzar una adecuada gestión tanto financiera como administrativa.

Desde la perspectiva metodológica, el análisis a la gestión administrativa permite aplicar una serie de indicadores, con la finalidad de mejorar la prestación del servicio a partir del diseño de manuales y organigramas estructurales, donde se defina las funciones y los puestos, así como la responsabilidades de los mismos orientados a optimizar los procedimientos generales de SOSALUD S.A.

En el ámbito social, la propuesta de mejora a los procedimientos generales como resultado del Control Interno a la Gestión Administrativa de SOSALUD S.A., mejoraría en gran medida la prestación de los servicios médicos y especialistas que brinda a la comunidad, generando un valor agregado que se ve plasmado en los índices de competitividad y eficiencia en sus procedimientos generales.

1.4 Marco Teórico

1.4.1 Antecedentes

Los procesos evolutivos dentro del ámbito empresarial han determinado la presencia de herramientas de supervisión, por la necesidad de establecer un seguimiento de sus bienes. Ante lo expuesto, la terminología del Control Interno (CI) no establece una definición generalizada. Sin embargo existe el aporte de autores que permiten entender su funcionalidad, entre los que se encuentran el de Andrades (2017) quien menciona que éste surge con la presencia de la partida doble y perdura hasta finales del siglo XIX.

Para Condezo & Cristobal (2018) una de las referencias más antiguas de la presencia de la terminología de Control Interno (Internal Check) fue establecida por Dicksee en 1905, quien lo consideraba como un sistema orientado a la comprobación frecuentes de las necesidades de auditorías detalladas en una organización, donde se logra incluir tres elementos específicos: división de labores, utilización de registros contables y rotación de personal.

A inicios del siglo XX, los auditores vieron la necesidad de tomar en cuenta los sistemas de control interno de índole contable para el diseño de programas de auditoría. Es así, como en 1917, Robert Montgomery menciona que si el auditor se encuentra satisfecho y el sistema de verificación interno está adecuado, no tratará de duplicar el trabajo que fue realizado por otro individuo (Condezo & Cristobal, 2018). Según (Bodero Aguilera, 2016) con la

publicación acerca de la “Verificación de Estados Financieros” en 1929, preparada por el Instituto Americano de Contadores y que fue publicada por la Junta de Reserva Federal, se destaca su relevancia y funcionalidad para determinar el bienestar de la empresa.

En 1949, el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados-AICPA determina que el control interno incluye un Plan de Organización de las metodologías y medidas de coordinación que deben ser acordados en una empresa con la intencionalidad de salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, además de promover la eficiencia operacional (Muñoz, 2015).

Durante la década de los 70, durante el desarrollo del Seminario Internacional de Auditoría Gubernamental en Australia, bajo el patrocinio de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en conjunto con la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) definen al Control Interno con la conjunción de un plan de organización, métodos, procedimientos y medidas adicionales de una institución, con necesidades de promover acciones operacionales con características metódicas, eficientes y eficaces (Muñoz, 2015).

En 1972, la economía mundial afronta uno de los fraudes financieros más grande de la historia, conocido como “Escándalo Watergate” en Estados Unidos, debido a ello, la sociedad americana logró conformar una comitiva integrada por cinco instituciones profesionales en este ámbito: el Instituto Americano de Contadores Certificados, la Asociación Americana de Profesores de Contabilidad, el Instituto de Ejecutivos de Finanzas, el Instituto de Auditores Internos y el Instituto de Contadores Gerenciales, que en conjunto fueron denominados como “*The Comité of Sponsoring Organizations of Treadway Comission*” (COSO), encargad de presentar resultados de auditoría con base en la disponibilidad de cinco componentes básicos: Ambiente o Entorno de Control; Evaluación o Valoración de Riesgo; Sistema de Información y Control; y Actividades de Monitoreo (Muñoz, 2015).

Durante el 2001, la sociedad internacional vuelve a enfrentar un nuevo escándalo financiero, donde se ve inmiscuida la *Empresa Enron Corporation*, situación que ameritó la participación de cinco instituciones profesionales, a las que se las conoció como “La Comisión Treadway”, quienes a finales del 2003 fueron los responsables de emitir el documento “Gestión de Riesgos Corporativo” con un alcance a los componentes previstos

con antelación al COSO en 1992, donde se promueve un enfoque integral y amplio en las organizaciones, enfatizando en los criterios de riesgos en cada uno de sus criterios iniciales (COSO, 2015).

En 2013, la Comisión Treadway establece un proceso de actualización a las normativas COSO, logrando emitir una versión actualizada de la misma, denominada COSO 2013. Sin embargo, la gran acogida de las normativas fijadas en 1992 se convierte en el marco emblemático para el diseño, implementación y desarrollo efectivo del control interno, además de evaluar su efectividad, enfatizando en la adecuada implementación de sus cinco componentes presentes y funcionales de manera integral, además, se establece la formalización de 17 principios relevantes y 79 Puntos de Enfoque (Condezo & Cristobal, 2018).

En otro ámbito de la investigación, la Gestión Administrativa (GA) se sustenta históricamente en la relación directa entre la administración y la esencia organizacional, por tanto, su proceso evolutivo debe ser entendido como la capacidad de las personas para resolver situaciones conflictivas en su convivir diario. Para Mulford (2011) la disciplina administrativa es nueva, sin embargo el pensamiento administrativo data desde la antigüedad, debido a la existencia de las necesidades para coordinar actividades, generar toma de decisiones, ejecutar y controlar las mismas.

Ante lo expuesto, el surgimiento de la administración en la Edad Moderna se realizó en Prusia y Australia a partir del movimiento administrativo denominado “Carmelitas”, responsable de plantear técnicas de servicio para el régimen monárquico, que demandaba un mayor nivel de organización y eficiencia de índole práctico con la finalidad de mejorar la marcha de sus asuntos reales, así como la debida protección y preservación de su patrimonio (Mulford Hoyos, 2011).

El aporte de Peter Drucker logró ubicarse de manera preferencial en 1560, donde surgió la necesidad de mejorar los sistemas administrativos que se empelaban en aquellos tiempos. A mediados del siglo XVII, con el surgimiento de la revolución Industrial, se precisó una nueva generación de administradores capaces de desarrollar conceptos y técnicas propias, dando paso a la presencia de los principios administrativos básicos (Sánchez, 2006).

Por otra parte, Frederick Winslow Taylor con su obra “Principios de la Administración Científica” es reconocido como el padre de la Administración, convirtiéndose en el primer

exponente teórico, quien sostuvo un interés específico en el abordaje del proceso productivo que caracterizaba a las empresas durante el siglo XIX y a principios del siglo XX (Carro & Caló, 2014).

De la misma manera, Henry Fayol logró establecer la teoría general de contexto administrativo, convirtiéndose en el padre de la administración moderna, aportando con la reglamentación de catorce principios básicos, inherentes a: a división del trabajo, autoridad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación del interés particular al interés general, remuneración personal, centralización, cadena de mando, orden, equidad, estabilidad del personal, iniciativa y espíritu de grupo, dando paso a la conceptualización actual (Mulford, 2011).

Los referentes teóricos citados con antelación, determinan que las empresas tienen las posibilidades de mejorar de forma significativa el rendimiento de sus colaboradores no calificados, para lo cual se requiere de la observación directa de los procesos de trabajo y posterior desarrollo de las mejores prácticas. Ante lo expuesto, surge el aporte de Adam Smith con su teoría de la división del trabajo, con la que asegura que cada trabajador se haga cada vez más hábil en una tarea específica, logrando incrementar su índice de productividad (Parnreiter, 2016).

Ante lo expuesto, se debe mencionar que dicho modelo de administración se encuentra centrada en los aspectos de índole psicológico y sociológico de la relación humana, empleando de forma oportuna las teorías de motivación de Maslow, así como la idea de la estructura organizacional y su interferencia en la satisfacción (Parnreiter, 2016). En consecuencia se establece la necesidad de relacionar los beneficios del control interno en la gestión administrativa de las empresas.

1.4.2 Fundamentación Teórica

1.4.2.1 Control Interno

Para Huapaya (2017) el Control Interno constituye un proceso sistemático de acciones, procedimientos y funciones con características positivas, que se extienden en todas las actividades de la organización, las mismas que forman parte de la gestión e integradas a los procesos básicos de ésta, entre las que se encuentran: la planificación, ejecución y supervisión; por tanto, es considerado un instrumento de gestión que se emplea con la

finalidad de proporcionar un nivel de garantía razonable del cumplimiento de los objetivos determinado por la dirección empresarial.

Bajo este contexto el control interno se ubica como un proceso inherente a la dirección y el resto de la estructura organizacional, diseñado con el objetivo de brindar un nivel adecuado de seguridad razonable a la gestión en su conjunto. A partir de aquello, se promueven un conjunto de categorías que permiten promover la eficiencia, eficacia, transparencia en las operaciones de la organización, además de priorizar la calidad de los bienes o servicios que son producidos o comercializados (Huapaya, 2017).

De la misma manera, Huapaya (2017) menciona que el control interno permite garantizar las acciones estratégicas, además de cuidar y establecer un grado de resguardo de los recursos y bienes de las empresas contra cualquier situación de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales que perjudiquen a la organización. En igual forma, se pretende garantizar el cumplimiento de las normativas tributarias, comerciales y laborales implícitas en el modelo de negocio.

Para Ciro (2017), el control interno representa un nivel específico de cautela, el mismo que surge a partir de la aplicación de acciones antes, durante y después de la puesta en marcha de procesos u operaciones en una entidad, con la finalidad de gestionar de manera efectiva sus recursos bienes operaciones, para que estas sean realizadas de forma correcta, eficaz, y eficiente, capaz de coadyuvar a la consecución de los objetivos y misión empresarial.

Ante lo expuesto, se puede asegurar que la adecuada implementación y funcionamiento del control interno en las empresas, requieren de que el direccionamiento empresarial prevea y diseñe adecuadamente un sistema de supervisión; en este sentido, es necesario promover niveles sistematizados de ordenamiento, racionalidad y la aplicación de un conjunto de criterios uniformes de control y seguimiento de cada una de las actividades que ejerce la empresa, cuyo objetivo es desarrollar una adecuada gestión administrativa y cumplir con los objetivos dispuestos por esta (Ciro, 2017).

Uno de los aspectos a considerar, radica en descartar el diseño de mecanismos aislados, en este sentido, se sugiere la incorporación de acciones, cambios o funciones específicas que promuevan el logro de un resultado positivo de índole empresarial, donde el control interno

se convierta en el instrumento necesario para normalizar las acciones positivas que deben ser extendidas de manera general en la estructura organizacional (Ciro, 2017).

Para Montoya & Bárbaro (2011) en el ámbito actual, el control interno tiene la necesidad de adaptarse a la presencia de nuevos modelos, donde la instauración del Cuadro de Mando (Balanced Scorecard) se sitúa como un instrumento de gestión que incentiva al incremento de la eficiencia y eficacia empresarial. A partir de lo expuesto, los autores destacan un conjunto de requerimientos específicos conformados por:

- Requerimiento que el CI logre integrarse al desarrollo conjunto de las actividades que se enfocan a la misión organizacional, con el objetivo que éste forme parte de los procesos de regularización del trabajo y al mismo tiempo, logre identificarse como un proceso con características continuas y singular (Ciro, 2017).
- Requerimiento de que los objetivos del CI sean consecuentes y refieran a los propósitos macros de la organización, específicamente aquellos relacionados con los indicadores de eficiencia y eficacia tanto estratégica como operacional (Ciro, 2017).
- Requerimiento de unificar el significado del CI en todos los individuos que forman parte de la organización y demás sujetos implícitos (Ciro, 2017).

Desde estas perspectivas, Huapaya (2017) sugiere promover la implantación de niveles sistematizados de ordenamiento, racionalidad y aplicabilidad de criterios con características uniformes de control y seguimiento al conjunto de actividades que la organización realiza, las mismas que sean capaces de contribuir a una adecuada gestión administrativa y priorizar de manera efectiva el alcance de los objetivos; para lo cual el autor propone:

- Sistematizar el autocontrol, donde cada miembro administrativo o empleado en general, es responsable de la supervisión de su trabajo, lo que induce a detectar deficiencias o desviaciones, con el objetivo de establecer correcciones para el mejoramiento de sus labores y alcance de los resultados deseados por la empresa (Huapaya, 2017).
- Sistematizar la autorregulación, que constituye la capacidad que tiene la empresa para ejercer disposiciones, métodos y procedimientos que le permitan cautelar, realizar y asegurar la eficiencia, eficacia, transparencia y legalidad del conjunto de resultados generados en sus procesos u operaciones (Huapaya, 2017).

- Sistematizar la autogestión, lo que facilita la capacidad de la organización para conducir, planificar, ejecutar, coordinar y ponderar las funciones a cargo de la parte directiva, cumpliendo y aplicando las normativas en función a los objetivos (Huapaya, 2017).

La dirección empresarial, se convierte en el elemento responsable de garantizar la eficacia y eficiencia del sistema de control. Además de que estos tienen como obligación primordial la vigilancia del control, deben ser capaces de proporcionar directrices y aprobar la ejecución de transacciones y políticas empresariales. Es por ello que Huapaya (2017) considera que cada individuo debe cumplir un rol específico al CI, mediante la realización de las siguientes acciones:

- Conciliación de informes
- Identificación inmediata de errores
- Establecer divergencias relevantes al corroborar datos agrupados
- Aportar con información financiera completa y oportuna
- Analizar las inconformidades por facturación errónea
- Supervisar tareas administrativas de registro
- Establecer un nivel de segregación de las funciones y verificación cruzada
- Efectuar toma de inventarios físicos
- Promover la realización de reuniones que favorezcan al cruce de información
- Evaluar el plan organizacional y otros procedimientos complementarios

1.4.2.1.1 Componentes del Control Interno

En la actualidad, es evidente que las organizaciones están siendo conducidas continuamente hacia la aplicación de estándares elevados de Control Interno y Administración; así como Gestión de Riesgos. Ante aquello, la COSO (2013) considera necesario proporcionar un nivel acertado de liderazgo mediante el desarrollo de un conjunto de lineamientos y normativas que permitan optimizar el desempeño organizacional y mitigar el alcance del fraude en las empresas.

Desde estas perspectivas, los cambios generados en el Marco del COSO 2013 dejan entrever la permanencia de la definición del CI y los cinco componentes de control interno, sin embargo, incluye mejoras y aclaraciones con el objetivo de facilitar el uso y su adecuada aplicación a las entidades. Por tanto, esta actualización emplea principios y puntos de interés,

cuyo objetivo se centra en ampliar y actualizar los conceptos del control interno, sin dejar de reconocer la relevancia de los cambios en el entorno empresarial y operativo c

Ante los retos intensificados por parte de las áreas gerenciales de las empresas respecto a la capacidad que tienen estas para ponderar el desempeño operativo y evitar la presencia de fraudes financieros, enfatizan en la aplicabilidad del Control Interno que permite un registro exacto del conjunto transaccional que se generan en las mismas y permiten la emisión de reportes confiables. Por tanto, esta normativa asegura la sostenibilidad de la empresa y potencializa las habilidades de la gerencia para la toma de decisiones.

A fin de establecer una evaluación del control interno de una estructura organizacional, se debe en primera instancia identificar los criterios sobre los cuales se sustentará el proceso evaluativo; ante aquello el COSO 2013 logra definir al CI como un proceso mediante el cual se formalizan 17 principios relevantes que se encuentran implícitos en un sistema efectivo.

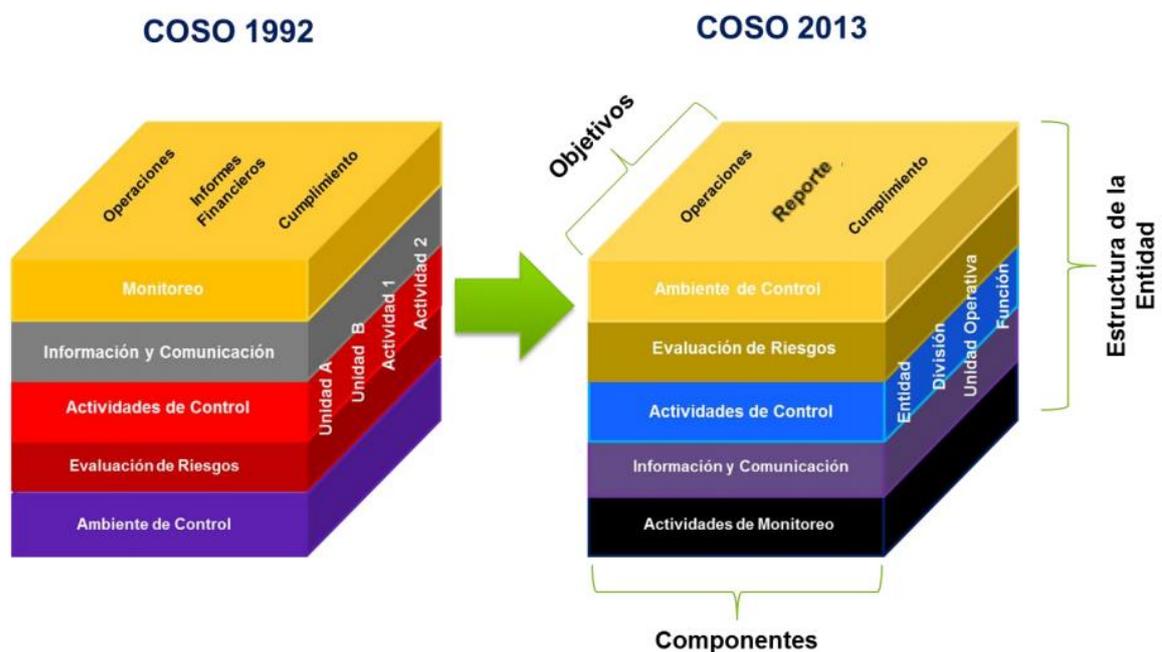


Figura 1. Componentes del Marco del COSO 2013. Fuente: COSO (2013).

Lo dispuesto en la figura 1 se determina los cinco componentes básicos del control interno dispuestos en el Marco del COSO 2013, entre los que se encuentran:

1. Ambiente de Control, componente que se encarga de definir la pauta de organización, la misma que representa la base para influir en la conciencia de control de su personal (COSO, 2013).
2. Evaluación del riesgo, considerada la acción de identificación y análisis de los riesgos significativos al que se enfrenta la empresa para alcanzar sus objetivos, los mismos que sirven como base para determinar cómo deben ser administrados estos riesgos (COSO, 2013).
3. Sistemas de información y comunicación, hace referencia al nivel de soporte de la base que se emplea para identificar, capturar e intercambiar información en una forma y período de tiempo, con la finalidad de permitirle al personal colaborativo cumplir sus responsabilidades (COSO, 2013).
4. Actividades de control, se enfoca en las políticas y procedimientos que deben ser asumidos para incrementar el nivel de certeza que las instrucciones gerenciales (COSO, 2013).
5. Monitoreo de los procesos que se emplean en la verificación de la calidad del desempeño del control interno a través de un período de tiempo (COSO, 2013).

Bajo este contexto, el panorama empresarial requiere que estas sean capaces de establecer una evaluación general del control interno, con la finalidad de obtener resultados positivos de las acciones, procesos y operaciones que se realizan, manteniendo el manejo efectivo de la información financiera. En este sentido, resulta relevante considerar que el CI se convierte en un proceso dinámico iterativo e integral, por tanto, no puede ser considerado lineal en el que uno de sus componentes afecta sólo al siguiente; lo que quiere decir, que a partir de su dinamismo uno de los componentes pueden y van a impactar en cualquier otro (COSO, 2013).

Referente al ambiente de control, este componente fue incluido en las últimas actualizaciones del COSO como un aspecto esencial de la conciencia del control; por tanto las empresas consideran que este tipo de acciones son necesarias para comprometer a los colaboradores sobre la importancia del control, liderado por la parte administrativa. A partir de lo expuesto, es responsabilidad de los auditores promover conductas positivas en los empresarios y ejecutivos referentes a esta conceptualización y los beneficios que se generan. Es por ello, que resulta necesario estimular e influenciar la actividad del personal en contraste al control de sus actividades (COSO, 2013).

Según Huapaya (2017) el ambiente de control constituye la base de los otros componentes, al proporcionar un determinado nivel de disciplina y estructura para el control en sí, e incidir en la manera como:

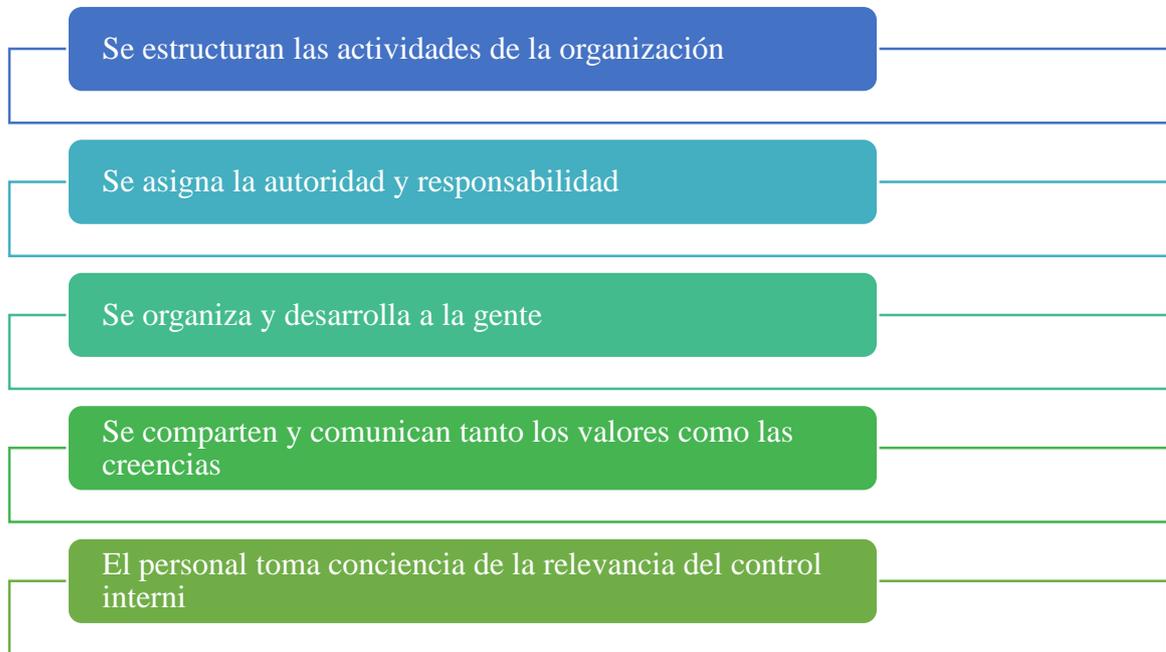


Figura 2. Aspectos incidentes del Ambiente de Control. Fuente: Huapaya (2017).

En lo referente a la Evaluación y Gestión de Riesgos, se puede mencionar que se encarga de identificar, analizar y manejar los riesgos relevantes en la organización, por tanto este componente debe ubicarse en un nivel de prioridad para los altos mandos, debido al efecto que genera impacto en la consecución de los objetivos organizacionales. A partir de esto, el proceso de identificación de los factores, es de absoluta responsabilidad del área gerencial, cuya convicción se enfoca en establecer los criterios necesarios para medirlos y prevenir una posible ocurrencia, a través de mecanismos de control e información que permiten minimizar su impacto negativo (Huapaya, 2017).

Actividades de control, indicador que se encarga de plantear las políticas, sistemas y procedimientos que establece la administración para lograr resultados certeros en consecuencia con los objetivos específicos determinados con antelación. Por tanto, estos coadyuvan a salvaguardar la integridad de los recursos, división de funciones, supervisión y entrenamiento adecuado del personal. Entre los procedimientos que integran este componente, se encuentran los manuales, reglamentos o directivas internas, los mismos que se convierten en elementos evaluativos para poder determinar su nivel de eficiencia y eficacia (Huapaya, 2017).

En el ámbito de la información y comunicación, no solamente abarca el área directiva de la empresa, sino que integra a la totalidad de los colaboradores de las diversas áreas o niveles, en sus diferentes contextos. Bajo este contexto, se puede mencionar que la toma de decisiones depende exclusivamente de la calidad de la información que se proporcione, la misma que debe ser apropiada veraz, oportuna y confiable, aportando a la elaboración de los Estados Financieros, estimaciones de presupuestos, reportes de costos, entre otros (Huapaya, 2017).

La supervisión, seguimiento y monitoreo, es competencia de la gerencia la misma que no solo debe conformarse con implantar controles en sus diversas áreas funcionales, sino que debe ser capaz de establecer un nivel de vigilancia para que estos tengan la funcionalidad debida en la práctica. Por tanto, deben ser capaces de revisar y evaluar de manera permanente los componentes y elementos que integran el control interno, con el objetivo de introducir mejoras (Huapaya, 2017).

1.4.2.2 Gestión Administrativa (GA)

Mendoza (2017) considera a la administración empresarial como un proceso de características dinámicas, organizado, participativo y coherente que permiten a las empresas planificar, organizar, dirigir y controlar tareas específicas, así como los procesos, en una búsqueda constante de la productividad y bienestar de los trabajadores, además de la obtención de lucro y/o beneficios económicos. Es así, como su abordaje se hace cada vez más necesario para que la organización sea capaz de enfrentarse a los cambios sustanciales que se dan en el ámbito competitivo.

Para González et al. (2020) es un elemento esencial dentro de la administración, debido a su ámbito aglutinados y sistémico, que permite dar soporte y desarrollo a la estructura organizacional, económica, social y tecnológica en la sociedad actual. Desde estas perspectivas, la GA abarca cuatro funciones específicas: la planificación, situada como la base de la función administrativa, por el hecho de aportar a la definición de las metas, trazo de objetivos, fijación de recursos y actividades enfocadas en el desarrollo durante un período de tiempo determinado.

Otras de las funciones de la GA, es la Organización, que consiste en el diseño de una estructura enfocada en la distribución de los recursos materiales, financieros, tecnológicos, humanos y de información para el desarrollo de su trabajo, con la convicción de alcanzar los

objetivos planificados. Por otra parte, la Dirección permite incluir la ejecución de las estrategias, con la finalidad de direccionar los esfuerzos al cumplimiento de los objetivos, mediante un nivel adecuado del liderazgo, la motivación y el ámbito comunicativo. Y por último, el Control, cuya acción es verificar que el conjunto de tareas previstas se encuentren alineadas al ámbito de las estrategias, con la predisposición de corregir la presencia de un problema y ponderar los resultados, para mejorar la toma de decisiones (González et al., 2020).

En este ámbito, la GA es responsabilidad del área ejecutiva, quienes supervisan las operaciones de la organización, asegurando que los recursos sean utilizados de manera correcta, además de que el flujo de información sea efectivo. A partir de lo expuesto, se establecen un conjunto de acciones que realizan los directivos durante el proceso de gestión organizacional, entre los que se encuentran:

- Propuesta y elaboración de políticas, normas y procedimientos.
- Supervisión del proceso de ejecución del presupuesto empresarial.
- Elaboración de seminarios o talleres de capacitación para el personal.
- Preparación de planes de ventas, marketing, entre otros.
- Selección de planes de las diversas áreas, departamentos y secciones.

Según Chiavenato (2001) la organización debe ser entendida como un elemento de la función administrativa que permite la asignación de tareas específicas, así como la distribución de equipos y/o departamentos a lo cual se le designa los recursos necesarios para el cometimiento de las mismas. Por tanto, el autor concibe al elemento organizacional como un espacio en el cuál no solo se da valor a lo tangible, debido a que se debe dar apertura a la creación, de forma tal, que el ser observada la evolución de la teoría administrativa se percibe un cambio en el enfoque, a manera de perfeccionamiento de la organización, operación y funcionalidad.

Para Mendoza (2017), la GA tiene características sistémicas, debido a que es portadora de acciones coherentes orientadas al cometimiento de los objetivos a través del cumplimiento de las acciones clásicas de la gestión inherentes al proceso administrativo: plantear, organizar, dirigir y controlar. De la misma manera, el aporte de Ramírez (2016) establece la incorporación de un modelo actualizado de la gestión administrativa, para lo cual se propone una evaluación preliminar de carácter exhaustivo de la situación actual, de

forma tal, que se conozca todos los procesos administrativos desarrollados en el interior de una organización, así como los elementos que lo conforman, tanto el material como el personal a requerirse.

En este mismo ámbito, Cruz y Jiménez (2013) el proceso administrativo establece la conjunción de fases y/o pasos que deben ser seguidos de manera minuciosa con el propósito de darle solución a un problema en este ámbito, encontrándose con dificultades de tipo organizacional y de dirección, lo que demanda de una eficiente planeación, un estudio previo y fijación de los objetivos de manera clara, para promover su fluidez.

En conclusión, la gestión administrativa se proyecta como un conjunto de actividades que se realizan con el propósito de direccionar una organización, mediante la orientación de un conglomerado de tareas, recursos y esfuerzos, donde se pondera la capacidad para coordinar y direccionar las acciones, así como las actividades que se desarrollan en el interior de las empresas, para de esta manera prevenir problemas y alcanzar los objetivos planteados.

1.5 Fundamentación Legal

El Trabajo de Integración Curricular sustenta su desarrollo desde el ámbito legal, a través de lo dispuesto por la Contraloría General del Estado (2014), la misma que dispone:

Normas de Control Interno para las entidades, organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos:

ESTRUCTURA DEL CODIGO

El código de las Normas de Control Interno tendrá cinco caracteres numéricos: Los tres primeros, conforman el primer campo y representan el grupo y subgrupo, así "200 AMBIENTE DE CONTROL"

Los dos últimos caracteres, constituyen el segundo campo y señalan el título de la norma: "200-01 Integridad y valores éticos. 100 NORMAS GENERALES 100-01 Control Interno

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

100-02 Objetivos del control interno

El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información. - Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad. - Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

200-03 Políticas y prácticas de talento humano

El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio.

El talento humano es lo más valioso que posee cualquier institución, por lo que debe ser tratado y conducido de forma tal que se consiga su más elevado rendimiento. Es responsabilidad de la dirección encaminar su satisfacción personal en el trabajo que realiza, procurando su enriquecimiento humano y técnico.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño de la investigación

Para el desarrollo de la metodología de investigación el estudio pretende analizar la incidencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de la empresa SOSALUD S.A. durante el período 2020, mediante un estudio de campo, que promueva la mejora de sus procedimientos generales. Para lo cual, estima el uso de un conjunto de métodos y técnicas que permiten recabar y procesar información inherente a la problemática planteada.

Debido a ello, se describen la tipología de investigación empleada:

Según su finalidad, se utilizó una investigación aplicada, la misma que permitió disponer de un conjunto de conocimientos adquiridos en el ámbito del control interno, así como de la gestión administrativa, para de este modo lograr incorporar instrumentos que permitan el análisis de incidencia entre las variables y poder determinar un proceso de diagnóstico de la empresa observada.

Según su objetivo gnoseológico, la investigación es considerada explicativa-descriptiva, por el hecho de establecer un análisis y descripción del estado situacional en el que se encuentra la empresa SOSALUD S.A. del cantón Durán, especialmente en el desarrollo de los procedimientos generales que forman parte de su correcta operatividad. A partir de ello, se procedió a indagar acerca del nivel de aplicabilidad de control interno, así como del accionar de la gestión administrativa en funciones específicas que le permitan la fijación de recursos y la planificación de actividades enfocadas al desarrollo durante un período de tiempo determinado. Por otra parte, la investigación también fue exploratoria, y cuya finalidad se enfoca en aportar de conocimiento valedero para la construcción de un conjunto de concepciones metodológicas en el ámbito de la auditoría que permitan aplicar instrumentos adaptados a la funcionalidad y operatividad de la estructura organizacional intervenida.

Según su contexto, la investigación fue de campo, debido a que el análisis fue realizado en las instalaciones de la empresa SOSALUD S.A. del cantón Durán, donde se procedió a revisar información relevante que aporten a identificar la incidencia del control interno en la gestión administrativa, a la vez que se determinan los puntos críticos que deben ser

intervenidos y corregidos de manera oportuna por el área directiva a manera de propuesta o sugerencia que determina su inmediata aplicación o no.

Según el control, la investigación es no experimental, por el hecho de no existir una manipulación directa de las variables, sin que se derive en su verificación a través de estudios provenientes de ensayos de laboratorios o pruebas específicas. Por tanto, para identificar la situación actual de la empresa en el ámbito del control interno y la gestión administrativa se emplearon instrumentos basados en sus procedimientos generales.

Según la orientación temporal, la investigación es de corte transversal, debido a que el levantamiento de investigación se centra únicamente en el período 2020-2021.

Según el enfoque de investigación, es considerada como mixta (cualitativa-cuantitativa) ya que los resultados parten de los procesos de recolección de datos donde no se requiere una ponderación numérica o niveles de aplicabilidad del control interno, así como de la gestión administrativa, además de la percepción de las personas encargadas de la operatividad de los procedimientos generales de la misma.

2.2 Población y muestra

2.2.1 Población

La investigación consideró como parte de la población a todos el personal colaborativo que integró la empresa SOSALUD S.A. del cantón Durán durante el período 2020-2021. En este sentido, se logró evidenciar diferencias en función a sus características étnicas, socio-económicas e ideológicas que demuestran su heterogeneidad, y por ende, una diversificación de criterios que deben ser ponderados para el proceso de recolección de información. A partir de aquello, la población es tipificada como finita para su estudio.

2.2.2 Muestra

Como parte del proceso investigativo, se logró determinar el tamaño de la muestra que parte de la tipología poblacional que fue considerada como finita. Por tanto, ésta estuvo integrada por:

Tabla 1.

Descripción muestral.

Descripción	Hombres	Mujeres	Total
Admisión de pacientes	2	2	4
Personal Consulta Externa (Médicos/enfermeras)	3	5	8
Personal en el área de diagnóstico (Laboratorio)	4	5	9
Personal de servicios generales (Limpieza)	3	2	5
Área administrativa	0	2	2
Total	12	16	28

Nota: La tabla 1 describe las personas que integran parte de los procedimientos generales de la empresa SOSALUD S.A. del cantón Durán, dedicada a prestar servicios para el cuidado de la salud humana.

Fuente: Área administrativa de la empresa SOSALUD S.A. del cantón Durán (2020)

2.2.2.1 Tipo de muestra

El proceso investigativo consideró a la muestra de tipo no probabilístico y tamaño finito poblacional, debido a que su proceso de selección se ajusta a las necesidades y facilidades para la recolección de información e intencionalidad investigativa.

2.3 Proceso de selección

Criterios de inclusión: Se consideró a todo el personal colaborativo que forman parte de los procedimientos generales de la empresa SOSALUD S.A. del cantón Durán durante el período 2020-2021, en las áreas de emergencia, consulta externa, laboratorio, limpieza y administrativa.

Criterios de exclusión: Todo el personal colaborativo que no forma parte de los procedimientos generales y que son ajenos a la empresa SOSALUD S.A. del cantón Durán durante el período 2020-2021 en función a su nómina, entre ellas el personal que brinda atención de seguridad privada en las instalaciones.

2.4 Métodos y técnicas

2.4.1 Métodos teóricos

Al considerar el enfoque mixto de la investigación se establecen los siguientes métodos:

Analítico-sintético, permite conocer de qué manera se llevan a efecto las actividades inherentes a los procedimientos generales de la empresa de la empresa SOSALUD S.A. del

cantón Durán durante el período 2020-2021, en las áreas de emergencia, consulta externa, laboratorio, limpieza y administrativa.

Inductivo-deductivo permite el planteamiento del estudio basados en hechos particulares, orientados a una generalización de los mismos y viceversa. Por tanto, se parte de un conjunto de experiencias proporcionadas por el personal que labora en las áreas de emergencia, consulta externa, laboratorio, limpieza y administrativa y, que permiten analizar el control interno y la gestión administrativa de la organización prestadora de servicios de salud.

2.4.2 Métodos empíricos

Observación, permite la recolección de información desde el enfoque cualitativo, de donde se recaba información inherente a la disponibilidad de planes, manuales, organigramas, entre otros elementos administrativos que permitan una adecuada gestión operativa, y por ende, una mejora en la prestación de los servicios

2.4.3 Técnicas e instrumentos

Como parte de las técnicas empleadas en la investigación, se destacan:

Hermenéutica, la misma que permitió la revisión de fuentes de información primaria y secundaria que guardan relación con el tema de estudio, y cuyo aporte, brinda el sustento teórico que determina la relevancia de potenciar el control interno en la empresa SOSALUD S.A. del cantón Durán con el propósito de mejorar su gestión administrativa.

Encuesta, se empleó al personal colaborativo con el propósito de identificar la disponibilidad de planes, organigramas, manuales de funciones y/o procedimientos que permitan optimizar el desarrollo de las acciones en el área de procedimientos generales de la empresa SOSALUD S.A., para lo cual se emplea como instrumento el cuestionario, integrado por diez preguntas de opción múltiple dispuesta en la escala de Likert.

2.5 Procesamiento estadístico de la información

Al recabar la información, esta fue procesada a través de una estadística inferencial, la misma que permitió la representación de los datos en tablas y gráficos estadísticos para un mejor análisis e interpretación, mediante el uso de Excel.

CAPÍTULO 3

RESULTADOS

Una de los aspectos que se consideró en el estudio, es la relevancia de establecer el nivel de aplicabilidad del Control Interno en la Gestión Administrativa de la empresa SOSALUD S.A., ubicada en el cantón Durán, provincia del Guayas, durante el período 2020, la misma que evidencia como parte de su problemática, la carencia en el conocimiento y dominio específico de los procesos internos con el objetivo de obtener una ventaja competitiva frente a otros proveedores de servicios similares.

Desde estas perspectivas, se estimó que la evaluación del desempeño directivo, así como el control interno de las actividades empresariales, el mismo que se proyecta como un apoyo para el cometimiento de los objetivos empresariales, lo que permitió hacer un comparativo en diferentes ámbitos de la estructura empresarial, sean éstos de manera formal, informal y real. Por tanto, los resultados obtenidos tuvo en claro los aspectos relacionados a la comunicación, disponibilidad de la información, relaciones departamentales, incentivo al personal colaborativo, disponibilidad de lineamientos, normativas, y planes.

Los resultados dispuestos en la tabla 2, evidencia posterior a la observación de las características de la estructura organizacional en el ámbito comunicativo, manejo de información; políticas, manuales y normativas, incentivo al personal, que la empresa SOSALUD S.A. del cantón Durán en el ámbito formal alcanza a ubicarse en el 48% de cumplimiento, mientras que en la informalidad en el 35% y en situación del contexto real puesto en práctica, el 43%, lo que implica que se debe mejorar en aspectos puntuales, especialmente en la fijación de una estructura organizativa para potenciar la prestación de servicios a sus clientes.

En este ámbito, el nivel de eficiencia del control interno en la gestión administrativa que evidenció la empresa SOSALUD S.A. demuestra que debe existir una optimización en los ámbitos abordados, sean estos operativos, procedimentales o de gestión, con el objetivo de mejorar el alcance y logro de sus objetivos. De tal manera, que su accionar eficiente otorgará como resultado el mejoramiento de su rendimiento, minimizando el cometimiento de errores en la ejecución de los procesos e incrementando el cumplimiento de los indicadores esperados por el área directiva. Por ello, se obtiene lo siguiente:

Tabla 2.

Análisis de las características de la estructura organizativa de la empresa

Ámbito de análisis estructural	Característica/ indicador	Posee SOSALUD S.A.	
		% estimado	% cumplimiento
FORMAL	Canales de comunicación entre administrativos, colaboradores y clientes	70%	48%
	Disponibilidad de información para la toma de decisiones y normas específicas estructurales.	80%	
	Vínculo de trabajo entre el área de Talento Humano, Financiera y Administrativa.	70%	
	Identificación de personal colaborativo clave por área.	20%	
	Disponibilidad de manuales de funciones y procedimientos	0%	
INFORMAL	Canales de comunicación entre administrativos, colaboradores y clientes	30%	35%
	Disponibilidad de información para la toma de decisiones y normas específicas estructurales.	40%	
	Vínculo de trabajo entre las áreas de Talento Humano, Financiera y Administrativa.	35%	
	Identificación de personal colaborativo clave por área.	25%	
	Disponibilidad de manuales de funciones y procedimientos	40%	
REAL	Existen canales comunicativos pero no son considerados y/o conocidos como oficiales	45%	43%
	Existe información centralizada mediante sistemas informáticos.	80%	
	Existe un vínculo de trabajo considerable entre las áreas de Talento Humano, Financiera y Administrativa.	70%	
	Se logra identificar el personal colaborativo clave por área	20%	
	Existen manuales de funciones y procedimientos sobre-entendidos y, no de manera escrita.	0%	

Análisis de la encuesta realizada al personal que labora en el área de Procedimientos Generales de SOSALUD S.A. del cantón Durán

Posterior a la aplicación de la encuesta al personal de la empresa SOSALUD S.A. del cantón Durán, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 10.

Conocimiento del objetivo general, atribuciones y principales procesos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	14,3
	En desacuerdo	11	39,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	7,1
	De acuerdo	7	25,0
	Totalmente de acuerdo	4	14,3
Total		28	100,0

Fuente: Encuesta al personal colaborativo de la empresa SOSALUD S.A. del cantón Durán. Elaborado por: Montaguano y Velasquez (2021).

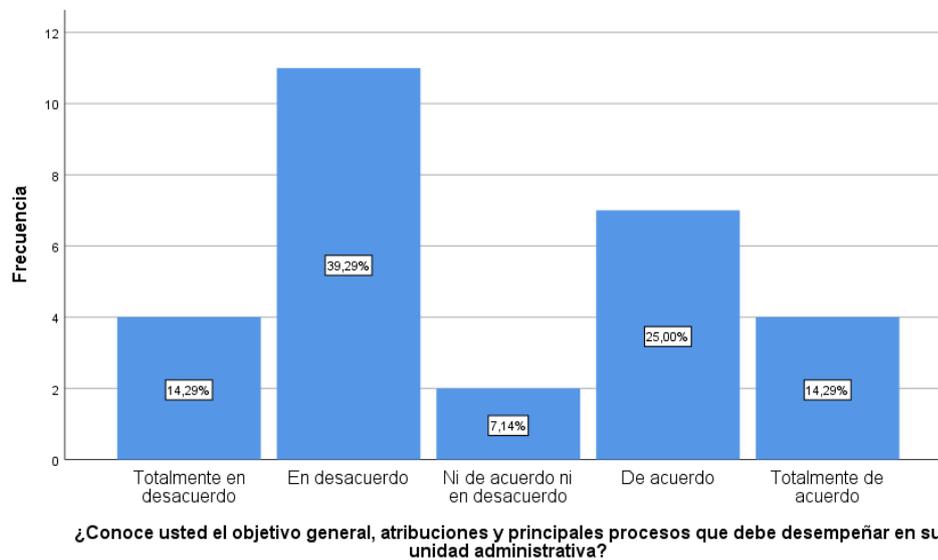


Figura 3. Conocimiento del objetivo general, atribuciones y principales procesos. Elaborado por: Montaguano y Velasquez (2021).

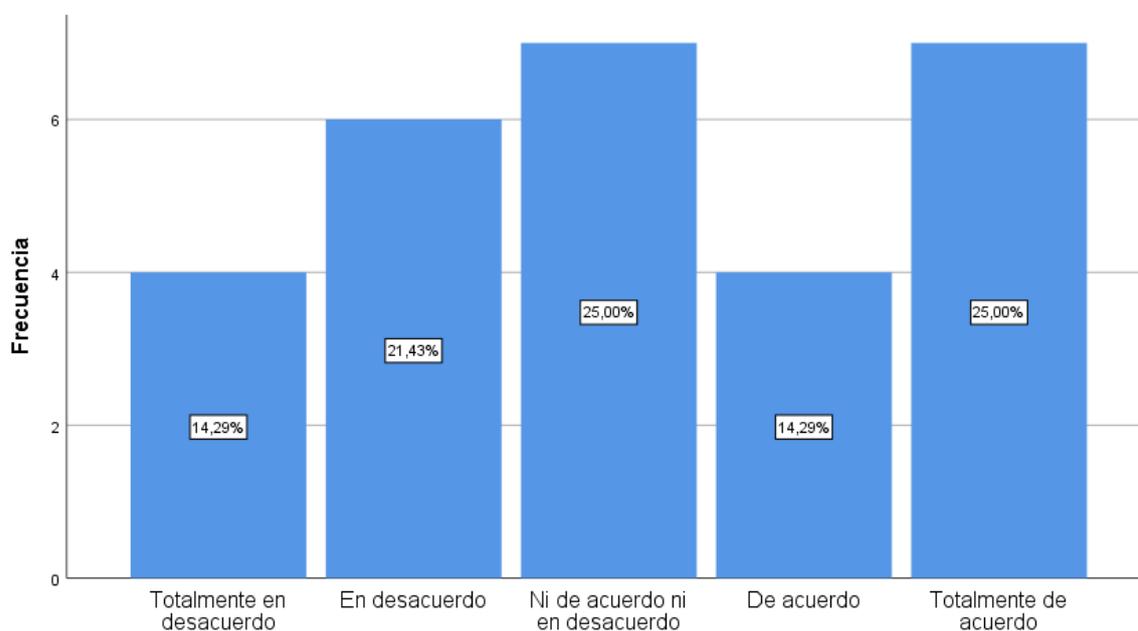
Al indagar acerca del conocimiento del objetivo general, atribuciones y principales procesos que debe desempeñar en su unidad administrativa, el 14,3% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo, el 39,3% en desacuerdo, el 7,1% ni de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que el 25% aseguró estar de acuerdo y el 14,3% totalmente de acuerdo. A partir de esto, se pudo evidenciar que un gran porcentaje de los participantes desconocen los aspectos abordado, los mismos que dentro del ámbito de la gestión administrativa, es su responsabilidad y labor garantizar dicho conocimiento por del personal.

Tabla 11.

Difusión de la Misión y Visión de la empresa por parte del área administrativa.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	14,3
	En desacuerdo	6	21,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	25,0
	De acuerdo	4	14,3
	Totalmente de acuerdo	7	25,0
	Total	28	100,0

Fuente: Encuesta al personal colaborativo de la empresa SOSALUD S.A. del cantón Durán. Elaborado por: Montaguano y Velasquez (2021).



¿El Área Administrativa de la empresa difunde oportunamente la Misión y Visión de SOSALUD S.A.?

Figura 4. Difusión de la Misión y Visión de la empresa por parte del área administrativa. Elaborado por: Montaguano y Velasquez (2021).

Los resultados demuestran que el 14,3% de los participantes están totalmente en desacuerdo que el área administrativa de la empresa difunde la Misión y Visión, el 21,4% expresa estar en desacuerdo, el 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 14,3% aseguran estar de acuerdo y el 25% totalmente de acuerdo. En este sentido, aproximadamente el 35,7% del personal colaborativo expresa no conocer estos elementos esenciales de la planificación estratégica, lo que implica que no existe el compromiso suficiente para que su desempeño se oriente al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Tabla 12.

Socialización del Reglamento Interno por parte de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	28,6
	En desacuerdo	8	28,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,7
	De acuerdo	6	21,4
	Totalmente de acuerdo	3	10,7
	Total	28	100,0

Fuente: Encuesta al personal colaborativo de la empresa SOSALUD S.A. del cantón Durán. Elaborado por: Montaguano y Velasquez(2021).

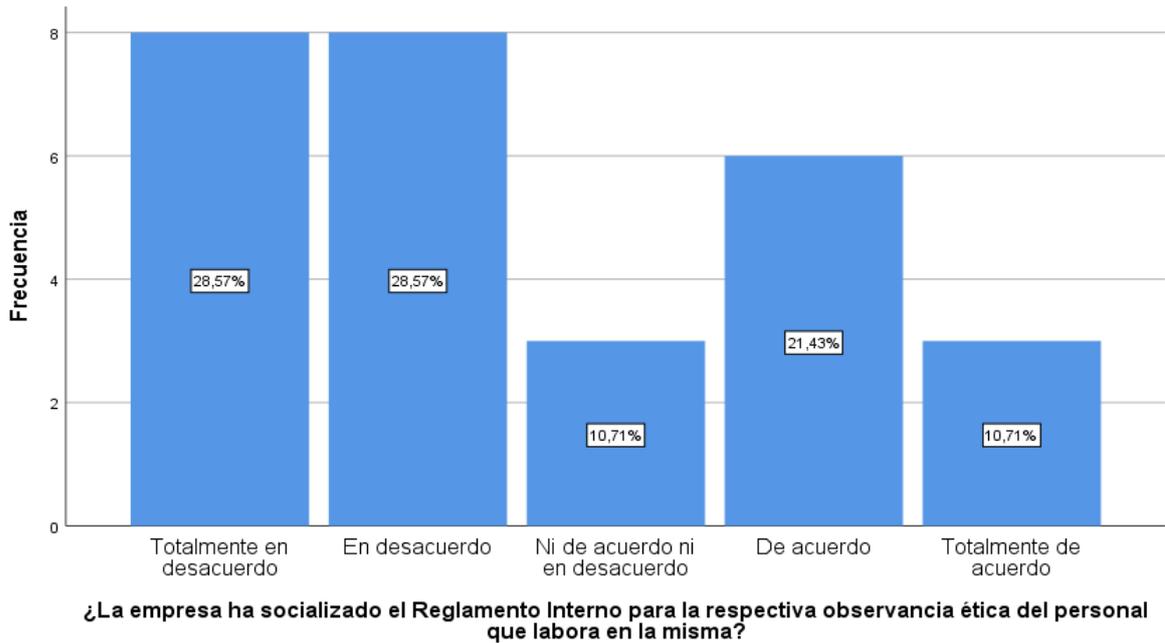


Figura 5. Socialización del Reglamento Interno por parte de la empresa. Elaborado por: Montaguano y Velasquez (2021).

El procesamiento de la información evidencia que el 28,6% de los participantes están totalmente en desacuerdo en que la empresa socializa oportunamente el Reglamento Interno para la respectiva observancia ética del personal que labora en la misma, al igual que el 28,6% que está en desacuerdo y el 10,7% i de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que el 21,4% aseguran estar de acuerdo y el 10,7% totalmente de acuerdo. Por tanto, se obtiene que el 57,2% desconoce del contenido de esta normativa interna, lo que implica que la empresa presenta falencia en su ambiente de control.

Tabla 13.

Aplicabilidad de actividades para la integración del personal.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	7,1
	En desacuerdo	4	14,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	14,3
	De acuerdo	8	28,6
	Totalmente de acuerdo	10	35,7
	Total	28	100,0

Fuente: Encuesta al personal colaborativo de la empresa SOSALUD S.A. del cantón Durán. Elaborado por: Montaguano y Velasquez (2021).

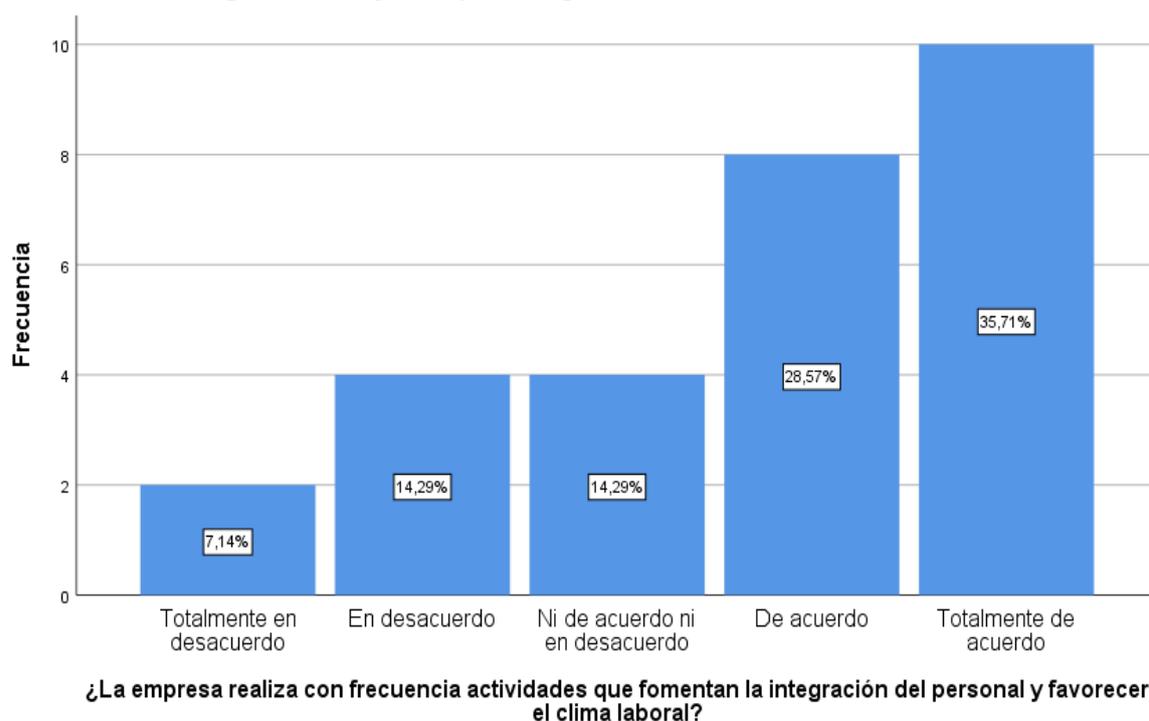


Figura 6. Aplicabilidad para la integración personal. Elaborado por: Montaguano y Velasquez (2021).

Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que el 7,1% de los participantes están totalmente en desacuerdo en que la empresa realiza con frecuencia actividades para fomentar la integración del personal y favorecer el clima laboral; de la misma el 14% expresa estar en desacuerdo, al igual que el 14,3% que manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que el 28,6% asegura estar de acuerdo y el 35,7% totalmente de acuerdo. Desde estas perspectivas, se registra que en el ámbito del clima laboral existe un 64,28% de sujetos conformes con la aplicación de este tipo de actividades.

Tabla 14.

Disponibilidad de estrategias de incentivos y/o reconocimientos al personal colaborativo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	28,6
	En desacuerdo	10	35,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	17,9
	De acuerdo	2	7,1
	Totalmente de acuerdo	3	10,7
	Total	28	100,0

Fuente: Encuesta al personal colaborativo de la empresa SOSALUD S.A. del cantón Durán. Elaborado por: Montaguano y Velasquez (2021).

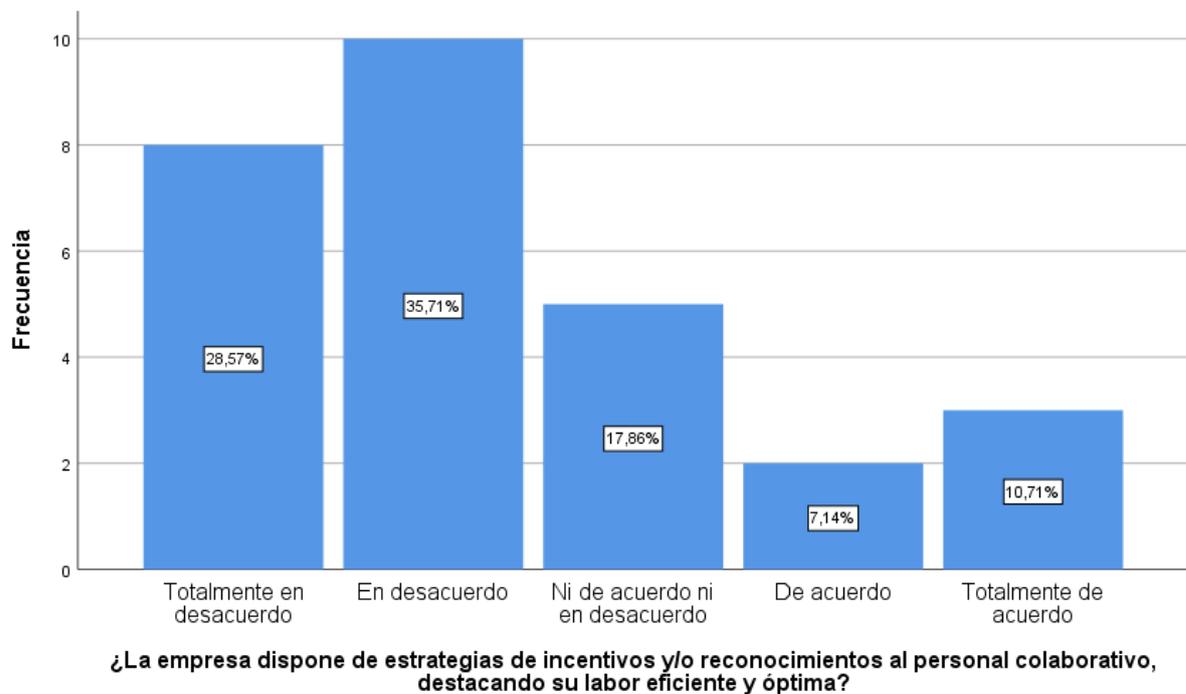


Figura 7. Disponibilidad de estrategias de incentivos y/o reconocimientos al personal colaborativo. Elaborado por: Montaguano y Velasquez (2021).

Los resultados demuestran que el 28,6% de los participantes manifiestan estar totalmente en desacuerdo en que la empresa dispone de estrategias de incentivos y/o reconocimientos al personal colaborativo, así como el 35,7% expresa estar en desacuerdo, el 17,9% ni de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que el 7,1% expresa estar de acuerdo y el 10,7% totalmente de acuerdo. Por tanto, el ámbito motivacional logra ser atendido de manera parcial.

CONCLUSIONES

Una vez realizada la investigación, se concluye que:

- La empresa SOSALUD S.A. del cantón Durán no evidencia un nivel de aplicabilidad del Control Interno que le permite mejorar los procedimientos generales que oferta en función al modelo de negocio. Por tanto, su gestión administrativa no logra el direccionamiento necesario para identificar factores de riesgos relevantes en las dimensiones de comunicación, imposición de resultados, capacidad directiva, entre otros.
- Por otra parte, al evaluar a Gestión Administrativa mediante la fijación de indicadores como mecanismos del control interno, se logró evidenciar que no se lleva un monitoreo constante de la satisfacción de los clientes frente a los servicios proporcionados por la empresa, lo que implica la escasa óptica de proyección de crecimiento por parte de la dirección. De la misma manera, se pudo notar que el personal colaborativo desconoce de manera íntegra la Misión y Visión, entre otros elementos que forman parte de la planeación estratégica.
- Los resultados demostraron la necesidad de contar con manuales de procesos y funciones para el área de procedimientos generales, especialmente en el ámbito de la atención al cliente, donde el accionar adecuado del personal colaborativo determina la satisfacción de los clientes y por ende el posicionamiento de la imagen corporativa.

RECOMENDACIONES

- Es pertinente que la empresa priorice la disponibilidad íntegra de los procesos de control interno, donde se establezcan un conjunto de normas, procesos estructuras que permita mantener un ambiente y clima organizacional de respeto e integridad, promoviendo de manera efectiva la actitud de compromiso que es congruente con el Reglamento Interno desde el ámbito ético y filosófico de la estructura organizacional.
- Resulta necesario mejorar la frecuencia de supervisión al desempeño del control interno institucional, con el objetivo de establecer la estructura, líneas de mando, niveles de autoridad y responsabilidad; procedimientos y lineamientos normativos; así como los mecanismos de control y evaluación apropiada para el cometimiento de los objetivos institucionales, transparencia y rendición de cuentas.
- Es necesario mejorar los canales de comunicación entre el personal colaborativo, los mandos medios y el área directiva, con la finalidad de intensificar el nivel de compromiso, participación y responsabilidad para el adecuado control interno institucional. Además, de promover la administración de riesgo efectivo, donde se ejecuten procedimientos para las unidades administrativas, quienes son los responsables de analizar, evaluar, jerarquizar, controlar, documentar y dar seguimiento constante a los riesgos que tienden a obstaculizar o limitar el cumplimiento de los objetivos y metas corporativas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andicochea Arondo, L. (2014). Elementos de Control Interno. *Marco Integrado Del Informe COSO*, 37–80.
- Andrades, L. (2017). *Antecedentes Históricos del Control Interno* (pp. 1–32). <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADCP0000597/C1>
- Bodero Aguilera, C. (2016). *Auditoría financiera del componente de propiedades, planta y equipos de la compañía SOLINTEL S.A., correspondiente al período 01 de enero al 31 de diciembre del 2015*. Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador: Sede Guayaquil.
- Cárdenas Rodríguez, J. (2017). *Auditoría administrativa y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Médico Especializado Trujillo S.A.C, Trujillo año 2016*. Universidad César Vallejo.
- Carro, F., & Caló, A. (2014). La Administración Científica de Frederick Taylor: Una lectura contextualizada. *Revista de Sociología*, 5(2250–8465), 18. <http://jornadassociologia.fahce.unlp.edu.ar>
- Chiavenato, I. (2001). *Planificación Estratégica*.
- Ciro Garcia, F. (2017). *Control interno en la gestion administrativa de la Ugel Mariscal Ramon Castilla* [Universidad Nacional de la Armada Peruana]. <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=2abbea6b-d856-b20f-5d59-33007ccd608b&documentId=7dea0f74-5539-341a-91c7-8d551ba28ef2>
- Condezo, E., & Cristobal, N. (2018). *El Control Interno como instrumento de gestión y su contribución para combatir la corrupción en los gobiernos locales de la provincia de Pasco periodo 2018* [Universidad Nacional Dael Alcides Carrión]. [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/551/1/TESIS CONDEZO Y CRISTOBAL..pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/551/1/TESIS_CONDEZO_Y_CRISTOBAL..pdf)
- Contraloría General del Estado. (2014). *Normas de Control Interno de la Contraloria General del Estado* (pp. 16–2014). http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf
- COSO. (2013). *COSO Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*.

- COSO. (2015). Gestión de Riesgos Corporativos Marco Integrado. *Baker Tilly*, 1–166.
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37.
- Huapaya, J. (2017). *El control interno en la gestión administrativa de las instituciones educativas privadas de educación básica regular en el distrito de Lince, 2016* [Universidad de San Martín de Porres - USMP]. <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/3174>
- Mendoza Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de Las Ciencias*, 3(2), 947–964.
- Montoya Agudelo, C. A., & Bárbaro, J. C. (2011). El Balanced Scorecard como sistema de control y su aplicación como herramienta de evaluación en el ambiente bibliotecario. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 34(1), 41–47. <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/9492/8754>
- Mulford Hoyos, M. (2011). Evolución de la gestión administrativa Evolution of administrative management. *Revistas Curn*, 2(1), 48–55.
- Muñoz Pauta, J. (2015). *La Gestión de Riesgo en las empresas florícolas del cantón Cuenca* [Universidad de Cuenca]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1038>
- Parnreiter, C. (2016). La división del trabajo como una relación socio-espacial, o cómo reconciliar la ciencia económica y la geografía. *Economía UNAM*, 13(39), 106–119. <https://doi.org/10.1016/j.eunam.2016.08.005>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2016). *Administración Octava edición*. <https://doi.org/970-26-0555-5>
- Sánchez Murillo, A. (2006). Cuadernos Latinoamericanos de Administración. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, II(1900–5016), 69–89. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409634344005>

ANEXOS

Anexo 1. Solicitud de autorización a la empresa SOSALUD S.A.

Guayaquil, 01 de febrero del 2021

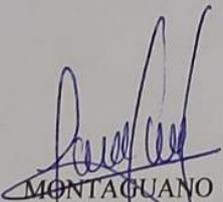
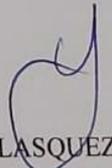
Doctor
Angel Reynerio Celi Izurieta
GERENTE GENERAL DE SOSALUDA S.A.
Ciudad – Guayaquil

De mis consideraciones:

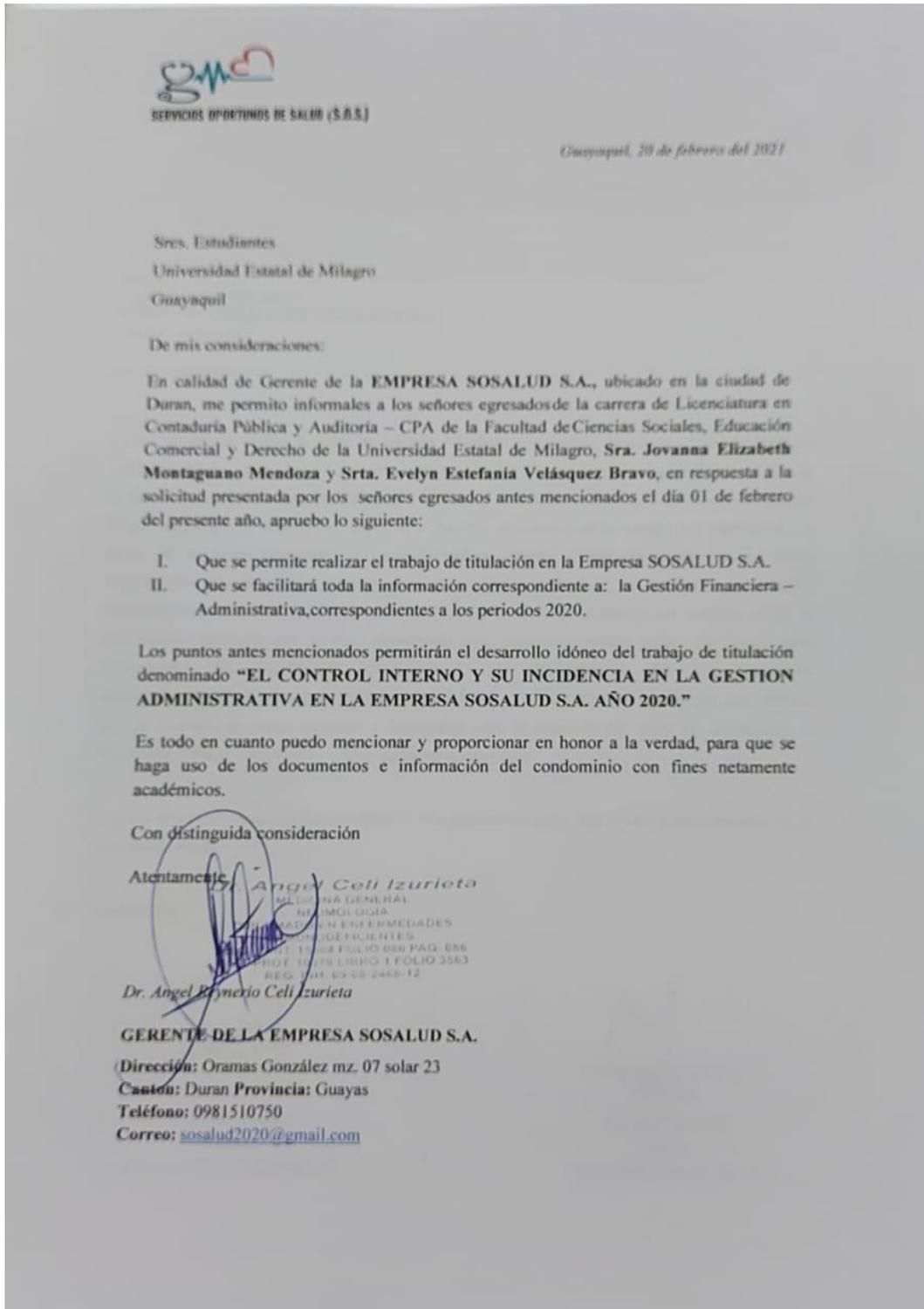
Reciba un cordial saludo de parte de Jovanna Elizabeth Montaguano Mendoza y Evelyn Estefanía Velásquez Bravo , egresados de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría – CPA, de la Facultad de Ciencias Sociales, Educación Comercial y Derecho – FACSECYD, de la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI), por medio de la presente solicitamos de la manera más respetuosa y a través de su digno intermedio nos permita realizar nuestro trabajo investigativo en la noble Organización que de manera acertada usted administra y a la vez nos facilite la información correspondiente a: la Gestión Financiera - Administrativa, correspondientes a los periodos 2020, la información solicitada será de vital importancia para desarrollar nuestro trabajo de investigación denominado **“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SOSALUD S.A. AÑO 2020.”**, el mismo que está definido por la Universidad como requisito indispensable para la obtención del título de Licenciados en Contaduría Pública y Auditoría – CPA y así lograr nuestro meta.

Seguros de contar con su valiosa autorización, le expresamos nuestro más sincero agradecimiento por la atención prestada.

Atentamente,

 MONTAGUANO MENDOZA JOVANNA C.I: 0925244865 Correo: jmontaguanom@unemi.edu.ec	 VELASQUEZ BRAVO EVELYN C.I: 0955424015 Correo: evelasquezb@unemi.edu.ec
--	--

Anexo 2. Carta de autorización a la empresa SOSALUD S.A.



Anexo 3. Formato de entrevistas

REPUBLICA DEL ECUADOR

 **UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO** 

ENCUESTA

1. ¿Conoce usted el objetivo general, atribuciones y principales procesos que debe desempeñar en su unidad administrativa?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

2. ¿El Área Administrativa de la empresa difunde oportunamente la Misión y Visión de SOSALUD S.A ?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

3. ¿La empresa ha socializado el Reglamento Interno de la respectiva observancia ética del personal que laboran en la misma ?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

dirección: Cdia. Universitaria Km. 1 1/2 vía km. 20
teléfono: (04) 2715081 - 2715079 Ext. 3107
fax: (04) 2715187
Milagro • Guayas • Ecuador

VISIÓN
Ser una universidad de docencia e investigación.

MISIÓN
La UNEMI forma profesionales competentes con actitud proactiva y valores éticos, desarrolla investigación relevante y presta servicios que demandan el sector externo, contribuyendo al desarrollo de la sociedad

www.unemi.edu.ec

Anexo 4. Evidencias fotográficas



