



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Previo a la obtención del grado académico de Ingeniería en Contabilidad y
Auditoría CPA**

**TEMA: "LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL
PROCESO DE VENTAS Y RECAUDACIÓN Y EL CUMPLIMIENTO DE
OBJETIVOS EN LA EMPRESA MOVILAB SERVICIOS MEDICOS
COMPLEMENTARIOS S.A."**

AUTORA: María Cristina Aguilar Mayorga

TUTOR: Dra. Karina Benítez

DICIEMBRE 2014

APROBACIÓN POR EL TUTOR

Yo, Dra. Karina Benítez, en mi calidad de Tutor del trabajo de graduación con el tema: " Los procedimientos de control interno en el proceso de ventas y recaudación y el cumplimiento de objetivos en la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A.", desarrollado por María Cristina Aguilar Mayorga, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho trabajo de investigación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el reglamento de graduación de pregrado, modalidad independiente y en el normativo para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la comisión de calificación designada por el Honorable Consejo Directivo.

Ambato, Diciembre del 2014.



.....

DRA. KARINA BENÍTEZ

TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, María Cristina Aguilar Mayorga, con C.I. 1804153375, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de “Los procedimientos de control interno en el proceso de ventas y recaudación y el cumplimiento de objetivos en la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A.”, como también los contenidos presentados, las ideas, análisis, síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona en calidad de autora de este trabajo investigativo.

Ambato, Diciembre del 2014.

A handwritten signature in blue ink that reads "Cristina Aguilar". The signature is written in a cursive style and is positioned above a horizontal dotted line.

MARÍA CRISTINA AGUILAR MAYORGA

AUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El tribunal de grado, aprueba el trabajo de graduación con el tema “Los procedimientos de control interno en el proceso de ventas y recaudación y el cumplimiento de objetivos en la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A.”, elaborado por María Cristina Aguilar Mayorga, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad Y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Diciembre del 2014



DRA. JAZMINA SALAZAR
PROFESOR CALIFICADOR



DRA. MAYRA BEDOYA
PROFESOR CALIFICADOR



ECO. DIEGO PROAÑO
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis padres por toda su dedicación, cuidado y apoyo que me

brindan, por guiarme y acompañarme incondicionalmente en cada paso de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme cumplir mis sueños y metas.

Mi agradecimiento a la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, a sus autoridades y profesores por todos los conocimientos impartidos, de manera especial a mi tutor Dra. Karina Benítez por su apoyo, ayuda

y guía que fueron parte fundamental para la ejecución del presente trabajo.

A “Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A.” por abrirme las puertas de su empresa y permitirme realizar el presente trabajo de investigación.

Muchas gracias a mis padres, familia y amigos por el apoyo que siempre me han brindado.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Página De Título Portada	i
APROBACIÓN POR EL TUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xv
INTRODUCCIÓN	xvi

CAPÍTULO I.....	1
1 EL PROBLEMA	1
1.1 Tema.....	1
1.2 Planteamiento de Problema.....	1
1.2.1 Contextualización.....	1
1.2.2 Análisis Crítico.....	4
1.2.3 Prognosis	5
1.2.4 Formulación del Problema	6
1.2.5 Interrogantes (Subproblemas)	6
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación	7
1.3 Justificación.....	7
1.4 Objetivos	8
1.4.1 Objetivo General	8
1.4.2 Objetivos Específicos	9
CAPÍTULO II	10
2 MARCO TEÓRICO	10
2.1 Antecedentes Investigativos	10
2.2 Fundamentaciones	12
2.2.1 Fundamentación Filosófica	12
2.2.2 Fundamentación legal	13
2.3 Categorías Fundamentales.....	34
2.3.1 Gráfico de inclusión de interrelacionados	34
2.3.2 Marco conceptual variable independiente.....	37
2.3.3 Marco conceptual variable dependiente	43

2.4	Hipótesis.....	48
2.4.1	Señalamiento de variable de Hipótesis.....	48
CAPÍTULO III.....		49
3	METODOLOGÍA.....	49
3.1	Enfoque.....	49
3.2	Modalidad Básica de la Información.....	49
3.3	Nivel o tipo de investigación.....	51
3.4	Población y muestra.....	52
3.4.1	Población.....	52
3.4.2	Muestra.....	54
3.5	Operacionalización de Las Variables.....	55
3.5.1	Operacionalización de la Variable Independiente.....	56
3.5.2	Operacionalización de la Variable Dependiente.....	57
3.6	Plan de Recolección de información.....	58
3.7	Plan de Procesamiento y Análisis.....	60
3.7.1	Plan de procesamiento de información.....	60
3.7.2	Plan de análisis e interpretación de resultados.....	62
CAPÍTULO IV.....		65
4	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	65
4.1	Análisis e interpretación.....	65
4.2	Verificación de Hipótesis.....	101
4.2.1	Método de Verificación.....	101
4.2.2	Planteamiento de Hipótesis.....	104
4.2.3	Nivel de significación y grados de libertad.....	104

4.2.4	Estadístico de Prueba “t” student	105
4.2.5	Regla de Decisión.....	107
4.2.6	Interpretación	107
CAPÍTULO V		108
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	108
5.1	Conclusiones	108
5.2	Recomendaciones.....	109
CAPÍTULO VI.....		110
6	PROPUESTA	110
6.1	Datos Informativos	110
6.2	Antecedentes de la propuesta	111
6.3	Justificación.....	112
6.4	Objetivos	112
6.4.1	Objetivo General	112
6.4.2	Objetivos Específicos	113
6.5	Análisis de factibilidad.....	113
6.6	Fundamentación	115
6.7	Metodología, Modelo Operativo	117
6.8	Administración de la propuesta.....	157
6.9	Previsión de la evaluación.....	158

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Población.....	54
Tabla N° 02: Procedimientos de control interno.....	56
Tabla N° 03: Cumplimiento de objetivos.....	57
Tabla N° 04: Técnicas y procedimientos de recolección de información.....	59
Tabla N° 05: Título con idea principal de la pregunta.....	61
Tabla N° 06: Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.....	64
Tabla N° 07: Procedimientos de control interno.....	65
Tabla N° 08: Nuevos procedimientos de control interno para el proceso de ventas y recaudación.....	67

Tabla N° 09: Influencia de los procedimientos de control interno en el proceso de ventas y recaudación.....	69
Tabla N° 10: Delimitación de funciones y responsabilidades.....	71
Tabla N° 11: Segregación de funciones.....	73
Tabla N° 12: Responsable para el manejo de caja.....	75
Tabla N° 13: Procedimientos de control interno.....	76
Tabla N° 14: Descuentos amparados bajo políticas escritas.....	78
Tabla N° 15: Autorización para las ventas a crédito.....	80
Tabla N° 16: Documentos pre impresos y pre numerados en el proceso de ventas...	82
Tabla N° 17: Comprobantes de ingreso en el proceso de recaudación.....	84
Tabla N° 18: Depósitos inmediatos e intactos.....	86
Tabla N° 19: Cumplimiento de objetivos.....	87
Tabla N° 20: Indicadores de gestión.....	89
Tabla N° 21: Procedimientos de control interno.....	91
Tabla N° 22: Participación de la empresa en el mercado.....	93
Tabla N° 23: Tiempos de procesos.....	95
Tabla N° 24: Cumplimiento de metas en ventas.....	96
Tabla N° 25: Desempeño de los trabajadores.....	98
Tabla N° 26: Satisfacción de los clientes.....	99
Tabla N° 27: Tabla de frecuencia variable independiente.....	102
Tabla N° 28: Tabla de frecuencia variable dependiente.....	103

Tabla N° 29: Recursos materiales.....	114
Tabla N° 30: Fases modelo operativo.....	118
Tabla N° 31: Manual de referencias.....	137
Tabla N° 32: Descripción del proceso.....	142
Tabla N° 33: Información y comunicación en el proceso de ventas y recaudación.	149
Tabla N° 34: Cuestionario como herramienta de supervisión y monitoreo.....	151
Tabla N° 35: Indicadores para el proceso de ventas y recaudación.....	152
Tabla N° 36: Previsión de la evaluación.....	158

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: Árbol de problemas.....	4
Gráfico N° 02: Conceptualizaciones gráficas de las variables.....	34
Gráfico N° 03: Marco conceptual variable independiente.....	35
Gráfico N° 04: Marco conceptual variable dependiente.....	36
Gráfico N° 05: Representaciones gráficas.....	61
Gráfico N° 06: Tabulación pregunta N°1.....	66
Gráfico N° 07: Tabulación pregunta N°2.....	68
Gráfico N° 08: Tabulación pregunta N°3.....	70
Gráfico N° 09: Tabulación pregunta N°4.....	71
Gráfico N° 10: Tabulación pregunta N°5.....	73

Gráfico N° 11: Tabulación pregunta N°6.....	75
Gráfico N° 12: Tabulación pregunta N°7.....	77
Gráfico N° 13: Tabulación pregunta N°8.....	79
Gráfico N° 14: Tabulación pregunta N°9.....	80
Gráfico N° 15: Tabulación pregunta N°10.....	83
Gráfico N° 16: Tabulación pregunta N°11.....	85
Gráfico N° 17: Tabulación pregunta N°12.....	86
Gráfico N° 18: Tabulación pregunta N°13.....	88
Gráfico N° 19: Tabulación pregunta N°14.....	89
Gráfico N° 20: Tabulación pregunta N°15.....	91
Gráfico N° 21: Tabulación pregunta N°16.....	94
Gráfico N° 22: Tabulación pregunta N°17.....	95
Gráfico N° 23: Tabulación pregunta N°18.....	97
Gráfico N° 24: Tabulación pregunta N°19.....	98
Gráfico N° 25: Tabulación pregunta N°20.....	100
Gráfico N° 26: Verificación de hipótesis.....	106
Gráfico N° 27: Estructura orgánica de la empresa.....	126
Gráfico N° 28: Flujograma proceso de ventas y recaudación.....	127
Gráfico N° 29: Estructura orgánica.....	132
Gráfico N° 30: Flujograma propuesto para el proceso de ventas y recaudación.....	143

Gráfico N° 31: Orden de pedido.....	144
Gráfico N° 32: Factura.....	145
Gráfico N° 33: Cierre de caja.....	146
Gráfico N° 34: Comprobante de depósito.....	146

RESUMEN EJECUTIVO

Todas las empresas tienen como finalidad principal comercializar un producto o presentar un servicio, y a cambio recibir un beneficio económico, teniendo presente el cumplimiento de su misión, visión y objetivos planteados.

El control interno es un conjunto de procedimientos que aseguran la eficiencia, confiabilidad y orden de la gestión financiera, administrativa y contable de las empresas, salvaguardando los activos y verificando la veracidad de los procesos de información y registro.

Por lo tanto, el tema del presente trabajo es “Los procedimientos de Control Interno en el Proceso de Ventas y Recaudación y el Cumplimiento de Objetivos en la Empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A.”, ya que el problema encontrado en la empresa es el deficiente control interno que mantiene este proceso.

El principal objetivo al culminar este trabajo es, determinar la relación de los procedimientos de control interno en el proceso de ventas y recaudación en el

cumplimiento de los objetivos de la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A. para mejorar sus servicios y fortalecer su crecimiento en el mercado.

Así como también se busca identificar los procedimientos de control interno en el proceso de ventas y recaudación que mantiene la empresa para determinar la confiabilidad de la información, realizar un análisis del cumplimiento de objetivos de la empresa con el fin de medir la efectividad del control interno y proponer el diseño de un sistema de control interno para el proceso de ventas y recaudación con el fin de contar con procedimientos adecuados que permita a la gerencia información confiable y ayude a la toma de decisiones.

INTRODUCCIÓN

El control interno para el proceso de ventas y recaudación de la empresa “Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A.” es la problemática investigada a continuación.

La estructura del presente trabajo contempla los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I.- Esta conformado por el tema, planteamiento del problema, justificación y objetivos.

CAPÍTULO II.- En este consta los antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación legal, categorías fundamentales, hipótesis y señalamiento de variables.

CAPÍTULO III.- Esta conformado por la modalidad básica de la investigación, población y muestra, operacionalización de variables, plan de recolección de información y el plan de procesamiento de la información.

CAPÍTULO IV.- Consta del análisis de los resultados, interpretación de datos y verificación de hipótesis.

CAPÍTULO V.- En éste encontramos las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO VI.- Está conformado por la propuesta: datos informativos, antecedentes, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, modelo operativo, administración y previsión de la evaluación.

CAPÍTULO I

1 EL PROBLEMA

1.1 Tema

“Los procedimientos de control interno en el proceso de ventas y recaudación y el cumplimiento de objetivos en la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A.”

1.2 Planteamiento de Problema

1.2.1 Contextualización

Macro Contextualización

La importancia de tener un adecuado sistema de control interno en las empresas, se debe a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad en el momento de implantarlos; en especial, si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado (Llanes, Mc Pherson, López, 2011).

De acuerdo a Estupiñan (2006, p. 19) *“el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son auténticos y razonables y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración”*.

González (2005, p. 26) menciona que *“el control interno constituye una herramienta de apoyo para la toma de decisiones de la alta dirección, tanto de instituciones*

públicas como privadas, cuyo propósito es que los objetivos planteados por la empresa se cumplan a cabalidad con las normas y reglamentos establecidos”.

El control interno es un proceso preventivo, detectivo y correctivo que permite incrementar la probabilidad de que las metas y los objetivos se cumplan de manera satisfactoria, y que además esté en constante evolución (Quezada, 2007).

Meso Contextualización

La mayor parte de las empresas del Ecuador lo que espera de un correcto control interno es que brinde seguridad para la consecución de los objetivos, a través de la correcta aplicación de los reglamentos, políticas y procedimientos establecidos por la administración.

El control interno en las empresas de servicios como en otras empresas, se lo puede considerar como una herramienta, que mide la calidad del trabajo de la administración, y que se califica por el grado de confianza depositada en la información que genera la administración, que se traduce al final del camino, en asegurar la adecuada salvaguarda de los bienes y derechos del negocio (Zavala, 2007).

También se establece que el control interno forma parte del plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas. (Root, 1998 p 68).

Micro Contextualización

Las pequeñas y medianas empresas tienen una característica importante, que es la falta de formalidad y organización, no cuentan con manuales de procedimientos y de políticas por lo que los empleados de las mismas no pueden aplicar en su trabajo. El control interno es una parte importante que debe quedar clara en la empresa y que todos deben tener presente para una adecuada operación con minimización de riesgos. Como se observa, el control interno en las pequeñas y medianas empresas es de vital importancia para la optimización de los recursos y el desempeño de las mismas, tanto en lo administrativo como en la operación; beneficiando así a los propietarios y hasta el propio cliente, debido a que estos tendrán un grado de confianza sobre la empresa y prevalecerá en el tiempo generando utilidades y crecimiento interno en la entidad (Aguirre, Armenta, 2012).

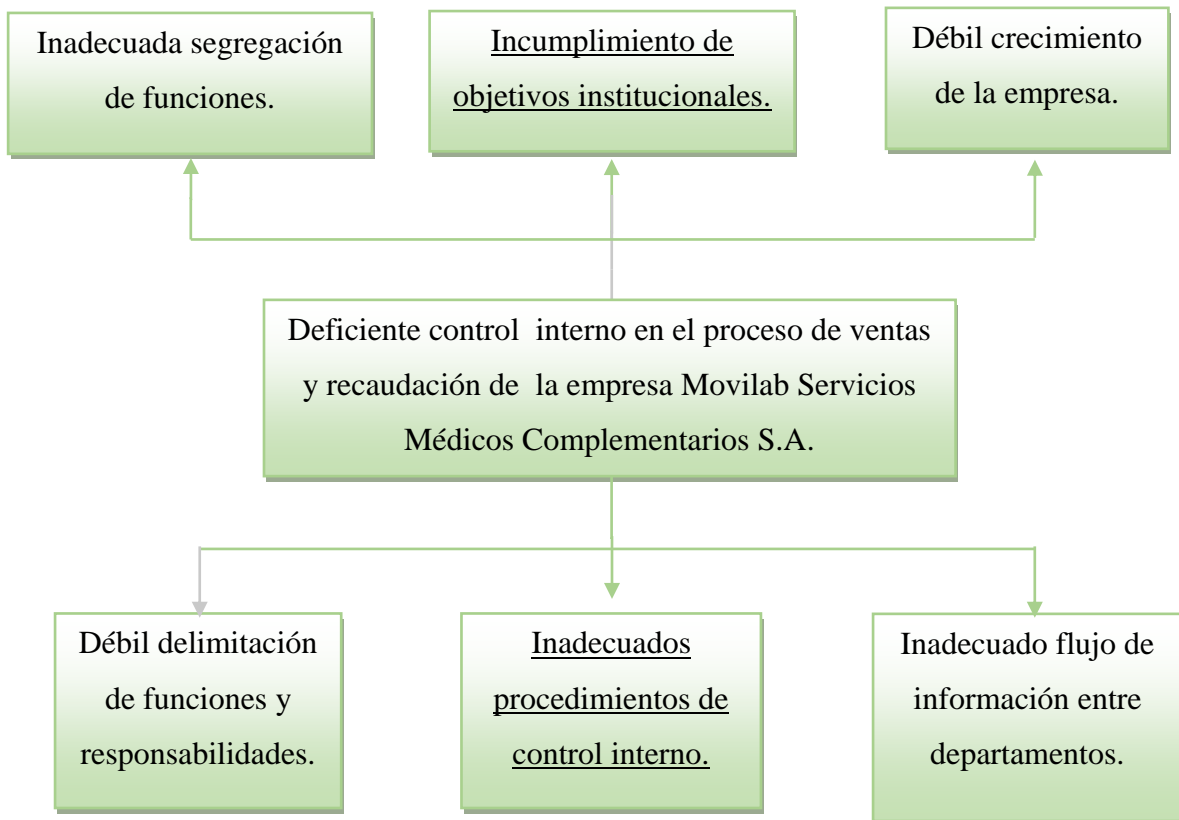
Movilab Servicios Médicos Complementarios S. A. formará parte del reducido grupo de empresas de servicio, específicamente de laboratorios clínicos del país que cuentan con certificación ISO 9001. Es una compañía concebida por un grupo de médicos emprendedores, visionarios y de renombre en distintas especialidades, con el fin de revolucionar en Ambato el concepto de laboratorio clínico; esta empresa como muchas, busca mantener un excelente posicionamiento en el mercado para lo requiere de una buena administración, así como de objetivos planteados correctamente.

El mantener un sistema de control interno en los principales procesos de la empresa, como es el caso del proceso de ventas y recaudación, contribuye a que Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A. cuente con herramientas que le permita salvaguardar sus recursos, obtener información confiable y sobretodo cumplir de manera eficiente y eficaz los objetivos planteados.

1.2.2 Análisis Crítico

1.2.2.1 Árbol de Problemas

Gráfico N° 01
ÁRBOL DE PROBLEMAS



Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

1.2.2.2. Relación causa efecto

La principal causa de que la empresa “Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A.” de un deficiente control interno en el proceso de ventas y recaudación, se debe a que presenta inadecuados procedimientos de control interno, ocasionando así el incumplimiento de metas y objetivos, lo que produce la insatisfacción de los socios y administradores.

Existe también una débil delimitación de funciones y responsabilidades generando una segregación de funciones inadecuada, siendo esto uno de los principios de control interno que ayuda a detectar errores involuntarios por parte del personal.

El inadecuado flujo de información entre departamentos forma parte también del deficiente control interno en el proceso de ventas y recaudación que tiene la empresa, esto no permite el desarrollo óptimo de la misma que busca un posicionamiento relevante en el mercado.

1.2.3 Prognosis

La empresa "Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A." al no contar con procedimientos de control interno adecuados encuentra desfases en las actividades de la misma, proporcionando errores en la información contable y disminuyendo la eficiencia y eficacia en la operatividad de la empresa. Siendo el control interno un pilar fundamental en el crecimiento de toda empresa ya que salvaguarda los recursos, corrige de manera oportuna errores, irregularidades y fraudes.

Como consecuencia no existe la confianza en las operaciones que realiza la empresa y esto perjudica a la toma de decisiones acertadas, a la ejecución de los planes y objetivos, evitando el cumplimiento de sus expectativas establecidas y no permite que

la empresa se enfoque hacia dónde quiere llegar, limitando su crecimiento y desarrollo.

Al no cumplir los objetivos que persigue la empresa se refleja los inadecuados procedimientos en sus operaciones lo que puede generar en un futuro pérdidas para la misma.

1.2.4 Formulación del Problema

¿Cómo influyen los procedimientos de control interno en el proceso de ventas y recaudación, en el cumplimiento de objetivos de la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A en el año 2013?

Variable Independiente: Procedimientos de control interno

Variable Dependiente: Cumplimiento de objetivos

1.2.5 Interrogantes (Subproblemas)

¿La empresa cuenta con procedimientos de control interno adecuados para el proceso de ventas y recaudación?

¿Cómo influyen los procedimientos de control interno en la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A.?

¿La empresa verifica el cumplimiento de sus objetivos periódicamente?

¿Para la medición de los objetivos institucionales se utilizan indicadores de gestión?

1.2.6 Delimitación del objeto de investigación

Campo: Ciencias sociales, educación comercial y derecho

Área: Educación comercial y administración

Aspecto: Control Interno

Temporal: El problema va a ser estudiado, durante el año 2013

Espacial: Esta investigación se va a realizar en la empresa MOVILAB SERVICIOS MÉDICOS COMPLEMENTARIOS S.A., ubicada en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, calles Guayaquil y Rocafuerte, esquina.

1.3 Justificación

El presente proyecto justifica su desarrollo en la importancia práctica que al realizar una investigación ayudaría a solucionar las falencias que enfrenta la empresa MOVILAB Servicios Médicos Complementarios S.A. al contar con inadecuados procedimientos de control interno en el proceso de ventas y recaudación, teniendo como herramienta un sistema de control interno que ayude al cumplimiento de los objetivos institucionales, que sería el resultado de esta investigación.

También se pretende definir un proceso de ventas y recaudación adecuado para que la empresa pueda tener información confiable que le permita cumplir con sus objetivos, fortaleciendo su desempeño con adecuados procedimientos de control interno, lo que permite contar con la existencia de mecanismos dentro de la empresa que asegure un análisis efectivo que ayudará a la toma de decisiones acertadas para el crecimiento de la empresa.

Es importante contribuir con esta investigación ya que existe la confianza de los clientes en los servicios que presta la empresa, y uno de los principales objetivos que se debe cumplir es la satisfacción de los clientes.

Esta investigación se justifica por la factibilidad que nos brinda la empresa MOVILAB Servicios Médicos Complementarios S.A. al entregarnos toda la información financiera y proporcionar información complementaria que nos sirve como base del desarrollo de la investigación, necesaria para solucionar su problemática utilizando diferentes recursos humanos, materiales, tecnológicos, así como también los diferentes instrumentos de investigación.

Lo que se busca es colaborar para que la empresa cuente con una herramienta, metodologías y técnicas, para que pueda cumplir sus objetivos y mantenga correctas operaciones de la institución referente al área de ventas y recaudación, que le permitirá el crecimiento en el mercado de laboratorios clínicos.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación de los procedimientos de control interno en el proceso de ventas y recaudación en el cumplimiento de los objetivos de la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A. para mejorar sus servicios y fortalecer su crecimiento en el mercado.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar los procedimientos de control interno en el proceso de ventas y recaudación que mantiene la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A. para determinar la confiabilidad de la información.
- Realizar un análisis del cumplimiento de objetivos de la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A. con el fin de medir la efectividad del control interno.
- Proponer el diseño de un sistema de control interno para el proceso de ventas y recaudación en la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A. con el fin de contar con procedimientos adecuados que permita a la gerencia información confiable y ayude a la toma de decisiones.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Nancy RocioVelandia Ardila (2009), en su publicación “EL CONTROL INTERNO EFECTIVO PARA LOS TIEMPOS DE CRISIS” determina que “un sistema de control interno efectivo constituye la principal defensa frente a los riesgos o amenazas al logro de los objetivos de eficiencia y eficacia operacional, la confiabilidad de la información para la toma de decisiones, el cumplimiento con leyes y regulaciones y la protección frente a los riesgos de fraude, malversación de fondos o uso indebido de activos empresariales”.

Contar con adecuados procedimientos de control interno en las empresas, es contar con una herramienta que permite una protección de las amenazas y riesgos que se presentan mientras se cumplen los objetivos en los que la entidad se enfoca, ayudando a la toma de decisiones acertada principalmente en tiempos de crisis.

Arturo Zabala Coca (2007), en su artículo “EL CONTROL INTERNO MIDE LA CALIDAD ADMINISTRATIVA” menciona que “el control interno, lo podemos considerar como uno de los termómetros, que miden la calidad del trabajo de la administración de un negocio, y que se califica por el grado de confianza depositada en la información que genera la administración, que se traduce al final del camino, en asegurar la adecuada salvaguarda de los bienes y derechos del negocio”.

Las personas encargadas de la administración de las empresas tienen la responsabilidad de verificar que los objetivos que mantiene la empresa se vayan cumpliendo, es por eso que el control interno mide la calidad administrativa ya que si

existe un adecuado control interno se examina de mejor manera las operaciones de la empresa corrigiendo a tiempo errores para que no se pierda el enfoque de la misma.

De acuerdo con María del Carmen Criollo Moreta (2011), en su tesis realizada en la Universidad Técnica de Ambato, “IMPACTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE AGOSTO LTDA. DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2011” concluye que “todas las entidades sin importar su naturaleza o tamaño deberían contar con un sistema de control interno que evalúen su gestión y permitan identificar el grado de cumplimiento de los objetivos determinando cuán eficientes y confiables son los mismos”.

Es importante en todas las empresas evaluar la gestión e identificar el grado de cumplimiento de los objetivos ya que permitirá que se tomen decisiones y se corrijan errores oportunamente, de esa manera no se pierde la orientación que tienen las de hacia dónde quieren llegar y las metas que se deben cumplir.

Según Jorge Alexander Nieto Echeverría (2012), en su tesis realizada en la Universidad Politécnica Salesiana sede Quito, “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO – CONTABLE PARA LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE GAS: CASO COMERCIALIZADORA MAYORISTA DIGAS” concluye que una de las dificultades que presentan las empresas es que tanto sus políticas, normas y procedimientos no están dadas por escrito, por lo cual el manejo es verbal, dando como resultado informalidad sobre los controles que debe realizarse sobre los empleados operativos, nivel medio y de gerencia, dando como resultado final desconocimiento de que pueden, que deben y que no pueden hacer.

Contar con procedimientos de control interno, políticas y normas claramente definidas, por escrito y bien estructuradas, permite corregir y evitar errores

oportunamente, que por lo general se producen por falta de formalidad al momento de elaborarlas.

María de Fátima Añazco Narváez (2012), en su tesis de la Universidad Nacional de Loja “PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES ASOCIADOS CANTONALES TAC” concluye que la aplicación de los procedimientos de control interno en las empresas son de gran importancia en el correcto y eficaz desarrollo de las mismas, ya que crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral, que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

2.2 Fundamentaciones

2.2.1 Fundamentación Filosófica

El presente trabajo de investigación está enmarcado en el paradigma naturalista.

Piera (2008) nos muestra que “el naturalismo o paradigma naturalista se ubica al extremo del positivismo, asume como premisas fundamentales que la realidad está construida por la convergencia de un conjunto de intersubjetividades. Este paradigma centra su atención en el estudio de los significados de las acciones y de la interacción social. No intenta descubrir leyes, ni hacer generalizaciones sino que se enfoca en la comprensión de los fenómenos y realidades que se estudian. La objetividad se busca mediante la construcción y la validación de la intersubjetividad.”

El paradigma transaccional o naturalista de la evaluación curricular “reconoce la variedad de experiencia y de valores que subyacen en las diferentes percepciones de

los estudiantes y docentes de un programa, y de los futuros empleadores de los estudiantes.” Este enfoque tiene como objetivo fundamental reunir datos recopilados a través de diversas técnicas e instrumentos (entrevistas, cuadernos de notas, diarios, informes, etc.) acerca de las apreciaciones de los interesados en relación con los procesos de enseñanza-aprendizaje, con el objetivo de originar los cambios en los programas planteados en la medida que los mismos son ejecutados.

2.2.2 Fundamentación legal

El control interno se encuentra sujeto a las siguientes normas, leyes y reglamentos:

- Las NIA (Normas Internacionales de Auditoría)
- Las SAS (Declaraciones de Normas de Auditoría)

Normas Internacionales de Auditoría

NIA 6: Evaluación de Riesgos y Control Interno. Sección 400.

De acuerdo con el Instituto Mexicano de Contadores Públicos IMCP (2002) menciona que “el propósito de esta Norma Internacional de Auditoría es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

Riesgo de auditoría.- Es el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes:

- Riesgo inherente
- Riesgo de control
- Riesgo de detección.

Riesgo inherente.- Se refiere a la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

Riesgo de control.- Es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

Riesgo de detección.- Significa que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases.

Sistema de Control Interno

El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno va más allá de

aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende:

El ambiente de control.- Que significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestarios estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control. Sin embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno.

Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:

- La función del consejo de directores y sus comités.
- Filosofía y estilo operativo de la administración.

Procedimientos de control.- Que significa aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad.

Los procedimientos específicos de control incluyen:

- Reportar, revisar y aprobar conciliaciones.
- Verificar la exactitud aritmética de los registros.
- Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre:
 - cambios a programas de computadora
 - acceso a archivos de datos

- Mantener y revisar las cuentas de control y los balances de comprobación.
- Aprobar y controlar documentos.
- Comparar datos internos con Fuente de Investigaciones externas de información.
- Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.
- Limitar el acceso físico directo a los activos y registros.
- Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas.

Sistemas de contabilidad y de control interno

Los controles internos relacionados con el sistema de contabilidad están dirigidos a lograr objetivos como:

- Las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- Todas las transacciones y otros eventos son prontamente registrados en el momento correcto, en las cuentas apropiadas y en el período contable apropiado, a modo de permitir la preparación de los estados financieros de acuerdo con un marco de referencia para informes financieros identificados.
- El acceso a activos y registros es permitido solo de acuerdo con la autorización de la administración.
- Los activos registrados son comparados con los activos existentes a intervalos razonables y se toma la acción apropiada respecto de cualquier diferencia.

Limitaciones inherentes de los controles internos

Los sistemas de contabilidad y de control interno no pueden dar a la administración evidencia conclusiva de que se ha alcanzado los objetivos a causa de limitaciones inherentes. Dichas limitaciones incluyen:

- El usual requerimiento de la administración de que el costo de un control interno no exceda los beneficios que se espera se deriven.
- La mayoría de los controles internos tienden a ser dirigidos a transacciones que no son de rutina.
- El potencial para error humano debido a descuido, distracción errores de juicio y la falta de comprensión de las instrucciones.
- La posibilidad de burlar los controles internos a través de la colusión de un miembro de la administración o de un empleado con partes externas o dentro de la entidad.
- La posibilidad de que una persona responsable de ejercer un control interno pudiera abusar de esa responsabilidad, por ejemplo, un miembro de la administración sobrepasando un control interno.
- La posibilidad de que los procedimientos puedan volverse inadecuados debido a cambios en condiciones, y que el cumplimiento con los procedimientos pueda deteriorarse.

Riesgo de control

Evaluación preliminar del riesgo de control

La evaluación preliminar del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa. Siempre habrá

algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno.

Pruebas de control

Las pruebas de control se desarrollan para obtener evidencia de auditoría sobre la efectividad de:

- a) El diseño de los sistemas de contabilidad y de control interno, es decir, si están diseñados adecuadamente para evitar o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa; y
- b) La operación de los controles internos a lo largo del período.

Algunos de los procedimientos para obtener la comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno pueden no haber sido específicamente planeados como pruebas de control pero pueden proporcionar evidencia de auditoría sobre la efectividad del diseño y operación de los controles internos relevantes a ciertas aseveraciones y, consecuentemente, servir como pruebas de control. Por ejemplo, al obtener la comprensión sobre los sistemas de contabilidad y de control interno referentes a efectivo, el auditor puede haber obtenido evidencia de auditoría sobre la efectividad del proceso de conciliación de bancos a través de investigaciones y observación.

Las pruebas de control pueden incluir:

Inspección de documentos; que soportan transacciones y otros eventos para ganar evidencia de auditoría de que los controles internos han operado apropiadamente, por ejemplo, verificando que una transacción haya sido autorizada.

Investigaciones sobre, y observación de, controles internos que no dejan rastro de auditoría, por ejemplo, determinando quién desempeña realmente cada función, no meramente quién se supone que la desempeña.

Reconstrucción del desempeño de los controles internos, por ejemplo, la conciliación de cuentas de bancos, para asegurar que fueron correctamente desempeñados por la entidad.

En un ambiente de sistemas de información por computadora, los objetivos de pruebas de control no cambian de los de un ambiente manual; sin embargo, pueden cambiar algunos procedimientos de auditoría.

Riesgo de detección

El nivel de riesgo de detección se relaciona directamente con los procedimientos sustantivos del auditor. La evaluación del auditor del riesgo de control, junto con la evaluación del riesgo inherente, influye en la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos que deben desempeñarse para reducir el riesgo de detección, y por tanto el riesgo de auditoría, a un nivel aceptablemente bajo. Algún riesgo de detección estaría siempre presente aún si un auditor examinara 100 por ciento el saldo de una cuenta o clase de transacciones porque, por ejemplo, la mayor parte de la evidencia de auditoría es persuasiva y no conclusiva.

Hay una relación inversa entre riesgo de detección y el nivel combinado de riesgos inherente y de control. Por ejemplo, cuando los riesgos inherente y de control son altos, el riesgo de detección aceptable necesita estar bajo para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo. Por otra parte, cuando los riesgos inherente y de control son bajos, un auditor puede aceptar un riesgo de detección más alto y aún así reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo.

Mientras que las pruebas de control y procedimientos sustantivos son distinguibles en cuanto a su propósito, los resultados de cualquiera de los dos tipos de procedimientos pueden contribuir al propósito del otro. Las representaciones erróneas descubiertas al realizar los procedimientos sustantivos pueden causar que el auditor modifique la evaluación previa del riesgo de control.

Riesgo de auditoría en el negocio pequeño

El auditor necesita obtener el mismo nivel de seguridad para expresar una opinión no calificada sobre los estados financieros tanto de entidades pequeñas como grandes. Sin embargo, muchos controles internos que serían relevantes para entidades grandes no son prácticos en el negocio pequeño. Por ejemplo, en pequeños negocios, los procedimientos de contabilidad pueden ser desarrollados por unas cuantas personas que pueden tener responsabilidades tanto de operación como de custodia, y por lo tanto faltaría la segregación de deberes o estaría severamente limitada. La inadecuada segregación de deberes puede, en algunos casos, ser cancelada por un fuerte sistema de control de la administración en el que existen controles de supervisión del dueño o gerente a causa del conocimiento personal directo de la entidad e involucramiento en las transacciones. En circunstancias donde la segregación de deberes es limitada y falta la evidencia de auditoría de los controles de supervisión, la evidencia de auditoría necesaria para soportar la opinión del auditor sobre los estados financieros puede tener que obtenerse completamente a través del desempeño de procedimientos sustantivos”.

Las Declaraciones de Normas de Auditoría o SAS (Statements on Auditing Standards)

SAS 78

Recientemente, Normas de Auditoría de la Junta Directiva del Instituto Americano de Contadores Públicos Autorizados (AICPA), Auditing Standards Board (ASB) emitió el SAS No. 78, que es la consideración del control interno en una auditoría de estados financieros.

De acuerdo con Frazier y Spradling (2009), en su artículo nos dice que esta SAS es una enmienda al SAS No. 55 en vigor para auditorías de estados financieros de períodos que comiencen en o después del 1 de enero de 1997, permitiéndose la aplicación temprana.

Reemplaza la definición SAS No. 55 y la descripción de la estructura de control interno con la definición y descripción de Control Interno, Marco Integrado, publicado por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO o el Informe COSO).

De acuerdo con el SAS No. 78, el Informe COSO se está convirtiendo en un marco ampliamente aceptado para el sonido de control interno, así como su aceptación y uso continuará creciendo.

El Informe COSO

El informe COSO fue emitido en un esfuerzo por integrar diversos conceptos y definiciones existentes de control interno y el desarrollo de un punto de referencia común. Se define el control interno, se describen los componentes del control interno efectivo, proporciona criterios con los que el control interno se puede evaluar, y presenta una orientación que las organizaciones pueden seguir al informar públicamente sobre los controles internos sobre los informes financieros.

Control Interno

Es un proceso efectuado por la junta de la entidad o los directores, la gerencia y otro personal, diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos en las siguientes categorías:

- a) la fiabilidad de la información financiera,
- b) la eficacia y eficiencia de las operaciones, y
- c) el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables.

El proceso de término se utiliza porque el control interno es visto no como un evento o circunstancia, sino como una serie de acciones realizadas a través de la gestión básica de la entidad. Dado que el control interno se define como un proceso que se considera que es dinámico, el SAS revisado utiliza el término control interno en lugar de la estructura de control interno.

En el Informe COSO, el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Estos cinco componentes son inherentes a la forma de gestión dirige una organización y servir como criterio para determinar si el control interno de una

entidad es eficaz. SAS No. 78 incorpora los siguientes cinco componentes del control interno incluido en el Informe COSO:

- Entorno de control.
- La evaluación de riesgos.
- Las actividades de control.
- Información y comunicación.
- Seguimiento.

Los cinco componentes del control interno son los medios en los que la entidad alcanza sus objetivos. Sin embargo, el SAS 78 nos dice que la división del control interno en cinco componentes no necesariamente refleja cómo una entidad considera e implementa el control interno.

Los componentes tienen por objeto proporcionar un marco útil para ser utilizado por los auditores cuando se considera el control interno de la entidad. El auditor se refiere principalmente a la determinación de si un control específico afecta a las aseveraciones de los estados financieros en lugar de su clasificación en un componente particular.

Los cinco componentes son aplicables a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, sin embargo, de acuerdo con el esta SAS, la forma en que se aplican deben ser considerados en el contexto de las entidades, como:

- El tamaño;
- Características de la organización y de la propiedad;
- La naturaleza de los negocios;
- La diversidad y complejidad de las operaciones;

- Modalidades de transmisión, procesamiento, mantenimiento y acceso a la información; y
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Componentes del control interno

Ambiente de Control

De acuerdo con COSO, el ambiente de control establece el tono de una organización e influye en la conciencia de control de su gente. El ambiente de control es la base para todos los demás componentes del control interno y proporciona la estructura y la disciplina. El ambiente de control de una organización incluye los siguientes factores:

- Los valores de integridad y ética.
- Compromiso con la competencia.
- La atención y la dirección proporcionada por un consejo de administración o del comité de auditoría.
- La filosofía y estilo operativo de la Administración.
- Estructura de la organización.
- Forma de asignación de autoridad y responsabilidad.
- Las políticas y procedimientos de recursos humanos.
- Consideraciones para las entidades más pequeñas.

En una entidad pequeña, la integridad del propietario o gerente con frecuencia jugará un papel importante en el establecimiento de un ambiente de control fuerte. Por ejemplo, aunque una entidad pequeña puede no tener un código de conducta escrito, todavía podría tener una cultura que enfatiza la importancia de la integridad y el comportamiento ético. Esa cultura se inculca a través de la visibilidad y la participación directa del propietario, gerente o la alta dirección.

Del mismo modo, las políticas de recursos humanos no se pueden documentar formalmente como lo harían en una entidad más grande. Aun así, todavía pueden existir políticas y prácticas y se comunicarán por vía oral. Mientras que la documentación formal no es siempre necesaria.

El Informe COSO indica entidades deberán mantener un tablero formado por una mayoría de consejeros externos. Esto será a menudo difícil para las entidades más pequeñas debido a los costos involucrados. El apartado 4 del apéndice de la SAS 78 establece que las entidades más pequeñas pueden no tener un miembro independiente o fuera en su junta directiva. Estas condiciones no puede afectar la evaluación del auditor del riesgo de control.

Evaluación de Riesgos

La evaluación de riesgos se refiere a la identificación del cliente, el análisis y la gestión de los riesgos relacionados con la preparación de los estados financieros que se presentan razonablemente de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados. Más simplemente, se puede describir como la identificación de los tipos de declaraciones equivocadas potenciales y diseñar políticas y procedimientos de control para prevenir o detectar oportunamente los errores. También incluye específicamente la identificación y análisis de las estimaciones significativas registrado en los estados financieros como parte del proceso de evaluación de riesgos.

Evaluación del riesgo tal como se define en COSO no es lo mismo que la consideración del auditor del riesgo de auditoría (riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección).

Un auditor evalúa los riesgos inherentes y de control para evaluar la probabilidad de los estados financieros podrían errónea de importancia relativa. Evaluación de riesgos

de una entidad, por el contrario, es el proceso de identificar, analizar y gestionar los riesgos que afectan a los objetivos de la entidad.

Un paso clave en el proceso de evaluación de riesgos es la identificación de nuevas condiciones y tomar las acciones necesarias. Esto implica la identificación y la comunicación de los dos eventos o actividades externas e internas que pueden afectar a los objetivos de la organización y el análisis de las oportunidades y los riesgos asociados. Los riesgos relacionados con el proceso de presentación de informes financieros pueden surgir debido a:

- Cambios en el entorno operativo de la organización;
- Nuevo personal;
- Los sistemas de información nuevos o revisados;
- Un rápido crecimiento dentro de la organización;
- Las nuevas tecnologías;
- Nuevas líneas, productos o actividades;
- La reestructuración dentro de la organización;
- Las operaciones extranjeras; y
- Nuevos pronunciamientos.
- Cuanto antes los riesgos pueden ser identificados, la manera más efectiva que pueden ser tratados.

Consideraciones para entidades pequeñas.

El concepto de la evaluación de riesgo es esencialmente la misma en una entidad pequeña o mediana empresa, sin embargo, el proceso será generalmente mucho menos formal. SAS 78 establece que todas las entidades deberían haber establecido objetivos para la información financiera. Sin embargo, para las entidades más pequeñas, estos objetivos se pueden reconocer de manera implícita más que

explícita. En una entidad pequeña, la gerencia puede aprender acerca de los riesgos que afectan a estos objetivos a través del contacto directo y personal con los empleados y las partes externas.

Actividades de Control

Junto con las medidas adoptadas para la gestión de riesgos, la organización establecerá políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que las directivas de gestión se llevan a cabo. Estas políticas y procedimientos representan "las actividades de control."

Las actividades de control pueden ocurrir en todos los niveles y en todas las funciones de una organización. Cubren una amplia gama de actividades y pueden incluir los siguientes:

- Las evaluaciones de desempeño como la comparación de los resultados reales con los presupuestos, previsiones y del rendimiento del periodo previo.
- Los controles de procesamiento de la información como controles para comprobar la exactitud, integridad, y la autorización de las transacciones individuales. Controles de procesamiento automatizado de información incluyen, así como los controles manuales.
- Los controles físicos como la seguridad física de los activos, incluyendo las garantías adecuadas sobre el acceso a los activos y registros, la autorización para el acceso a los programas de ordenador y los archivos de datos, y contando periódica y la comparación con los montos registrados en los registros contables.
- La segregación de funciones como la asignación de la responsabilidad de autorizar las transacciones, registro de las transacciones, y el mantenimiento de la custodia de los activos a diferentes personas dentro de la organización.

- Las actividades de control por lo general implican dos elementos: una política que establece lo que debe hacerse y el procedimiento que se aplica la política.
- Las políticas pueden ser comunicadas de forma oral o por escrito. Esto dependerá en gran medida del tamaño de la organización y los canales de comunicación dentro de la organización.

Consideraciones para las entidades más pequeñas.

El concepto de las actividades de control es esencialmente la misma en una entidad pequeña como en una más grande. Sin embargo, la formalidad con la que operan puede ser diferente. Además, las entidades más pequeñas pueden encontrar ciertas actividades de control no será necesario debido a la participación activa del propietario o gerente u otros altos directivos.

Esta SAS establece que en una entidad pequeña, la separación de funciones a menudo presenta dificultades debido al número limitado de empleados. Sin embargo, incluso las pequeñas entidades con pocos empleados pueden ser capaces de asignar responsabilidades para lograr una adecuada segregación. Si esto no es posible, la supervisión directa por el propietario o gerente general puede proporcionar el control necesario.

Información y Comunicación

El sistema de información relevante a la información financiera consiste en métodos establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar y reportar las transacciones y las condiciones y para mantener la responsabilidad por la activos y pasivos de la entidad. Además, los sistemas de información generan la información necesaria para llevar a cabo muchas de las actividades de control. Un sistema de

información puede ser computarizado, manual, o una combinación de los dos, dependiendo del tamaño y la complejidad de la entidad.

Un sistema de información incluye métodos como:

- Identificar y registrar todas las transacciones válidas,
- Proporcionar, en forma oportuna, suficiente información detallada acerca de las transacciones para permitir una clasificación adecuada para la información financiera,
- Permitir el registro de las operaciones por su valor monetario adecuado en los estados financieros,
- Proporcionar información suficiente para permitir la grabación de las transacciones en el período contable apropiado, y
- Presentar adecuadamente las transacciones y revelaciones en los estados financieros.

La comunicación se refiere a proporcionar una comprensión clara de las políticas de control interno y los procedimientos de presentación de informes financieros, cómo funcionan, y las responsabilidades de los individuos dentro de la organización en relación con las políticas y procedimientos. La comunicación puede adoptar la forma de manuales de políticas, memorandos, comunicaciones orales, etc., dependiendo del tamaño y la estructura organizativa de la entidad.

Para las actividades de control que sean eficaces, las personas deben ser capaces de informar de las excepciones a los niveles adecuados de gestión. Para que ocurra la comunicación ascendente, debe haber canales abiertos de comunicación y una buena voluntad por parte de la administración para hacer frente a los problemas a medida que ocurren.

Consideraciones para las entidades más pequeñas.

Los sistemas de información son generalmente menos formales en una entidad pequeña o mediana empresa, pero suelen ser igual de eficaz y eficiente. En las entidades más pequeñas, con participación de la administración sustancial, a menudo no hay necesidad de extensas descripciones de los procedimientos contables, registros contables complejos, o políticas escritas.

Además, debido a los menores niveles de la gestión, la comunicación efectiva puede ser más fácil de lograr. En una entidad pequeña, la comunicación a menudo se llevará a cabo a través de discusiones diarias con la dirección. Sin los canales formales de comunicación que normalmente se encuentran en las grandes organizaciones, las entidades pequeñas se encuentran la comunicación por lo general será más eficaz y frecuente.

Monitoreo

Debido a los cambios en el personal y dentro de una organización, es fundamental que los controles internos sean controlados a través del tiempo para determinar si siguen siendo pertinentes y capaces de hacer frente a los nuevos riesgos de la organización.

El monitoreo es un proceso que evalúa la calidad del control interno a través del tiempo de una organización e implica la evaluación del diseño y operación de los controles en el momento oportuno y tomar las medidas que sea necesario.

El seguimiento puede realizarse a través de:

- a) las actividades en curso,
- b) las evaluaciones independientes, o
- c) una combinación de los dos.

Al determinar si se necesitan evaluaciones por separado, la dirección debería considerar la naturaleza de los cambios que ocurren dentro de una organización y sus riesgos asociados y la competencia y la experiencia del personal que efectúan controles, así como los resultados de un seguimiento continuo. Cuanto mayor es la eficacia de la supervisión continua, menor será la necesidad de evaluaciones independientes. El monitoreo permanente incluye la gestión y las actividades de supervisión y otras acciones que el personal tienen en el desempeño de sus funciones. Por ejemplo, la administración puede cuestionar los informes que difieren significativamente de su conocimiento de las operaciones.

Los auditores internos o el personal que realiza funciones similares pueden contribuir a la supervisión de la entidad de los controles a través de evaluaciones independientes. Este personal proporciona información sobre el funcionamiento de los controles internos de la entidad, centrándose considerable atención en la evaluación del diseño y operación de los controles.

Las partes externas pueden proporcionar información para ayudar a la entidad en el seguimiento de los controles.

Consideraciones para las entidades más pequeñas.

Actividades de monitoreo continuo de una entidad pequeña es probable que ser realizada por el propietario o gerente u otros directivos clave como un subproducto de la gestión de la organización. Si bien pueden tener las entidades pequeñas y medianas personal interno o auditores externos realizan evaluaciones separadas de sus controles internos, la necesidad de evaluaciones por separado es generalmente menor en una entidad más pequeña debido a las continuas actividades de supervisión eficaces.

Salvaguardar Controles

El Informe COSO define tres grandes categorías de controles: las operaciones, el cumplimiento y presentación de informes financieros. Aunque los controles de salvaguardia se refieren principalmente a las operaciones, algunos de sus aspectos pueden caer bajo las otras dos categorías. La importancia de salvaguardar los controles a la información financiera ha sido un tema polémico y confuso.

La SAS 78 establece que a los efectos de una auditoría de estados financieros, los auditores generalmente limitan su comprensión de la salvaguardia de los controles a los que son relevantes para la información financiera. A modo de ejemplo, esta SAS afirma que el uso de un sistema de caja de seguridad para recoger los recibos de efectivo puede ser relevante en una auditoría de estados financieros. Sin embargo, el auditor puede no estar preocupado con los controles operativos que impiden el exceso de uso de materiales en el proceso de producción.

Al hablar de los controles físicos (definidos como controles sobre la seguridad física de los activos, incluidas las salvaguardias adecuadas), la SAS 78 establece que la medida en que sean relevantes a una auditoría depende de las circunstancias. Por ejemplo, los controles físicos sobre el inventario ordinariamente no serían relevantes porque las pérdidas de inventario se detectarían mediante recuentos físicos periódicos. Sin embargo, si la gestión se basa únicamente en los registros perpetuos efectos de información financiera, los controles físicos se vuelven relevantes para una auditoría.

También se señala que los controles relacionados con las operaciones y el cumplimiento no deben ser completamente ignorados. Ellos pueden ser relevantes si se refieren a los datos que el auditor utiliza para aplicar los procedimientos de auditoría, por ejemplo, los datos no financieros, como las estadísticas de producción utilizados en los procedimientos analíticos.

Además, los controles relativos al cumplimiento de las leyes y reglamentos que tienen un efecto directo y material sobre los estados financieros también pueden ser pertinentes para una auditoría.

Limitaciones del control interno

Control interno de una entidad, no importa lo bien diseñado y operado, sólo puede proporcionar una seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos de la entidad.

Estas limitaciones existen debido a consideraciones de costo/beneficio y de factores tales como el juicio humano defectuoso en la toma de decisiones o el simple error o equivocación. Además, los controles pueden ser anulados por la administración o vulnerados por colusión de dos o más personas. La eficacia del control interno de la entidad también podría verse afectada por cambios en la propiedad o la gestión, el volumen de negocios en el resto del personal, o la evolución de los negocios de la entidad o del ambiente operativo.

La SAS 78 indica que si uno de los componentes del control interno es ineficaz, puede anular los efectos de otro componente considerado para ser eficaz.

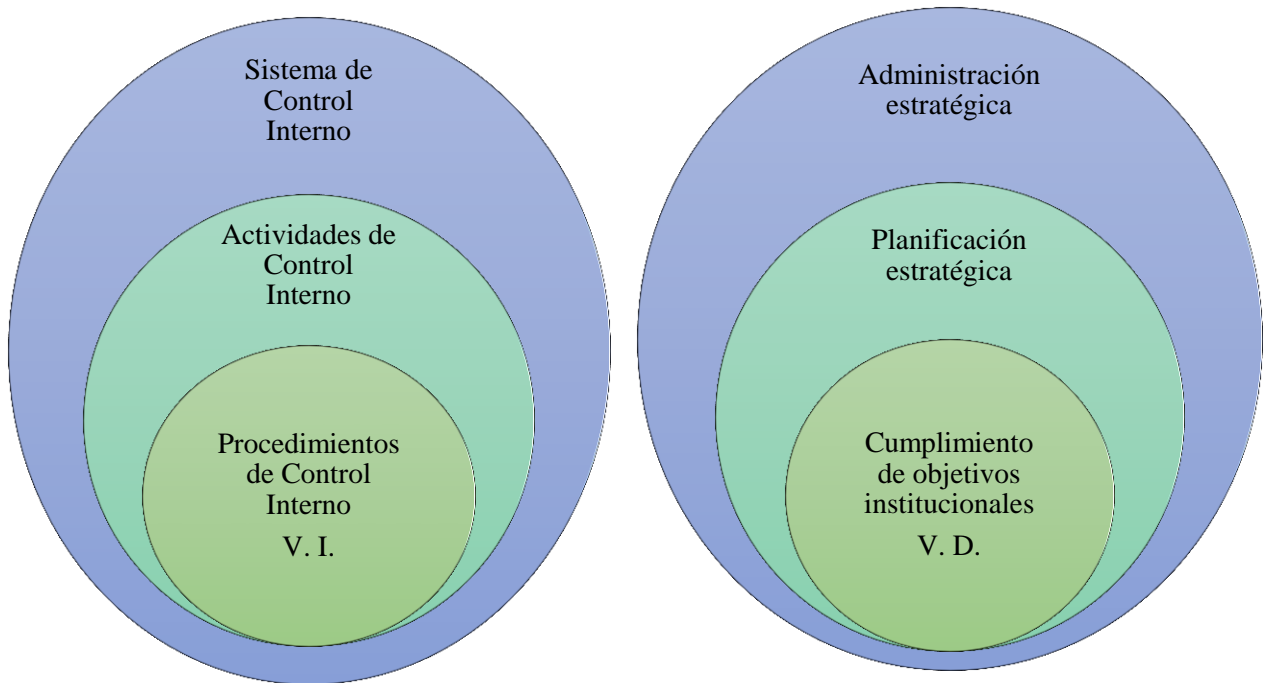
2.3 Categorías Fundamentales

2.3.1 Gráfico de inclusión de interrelacionados

Superordinación Conceptual

Gráfico N°02

CONCEPTUALIZACIONES GRÁFICAS DE LAS VARIABLES

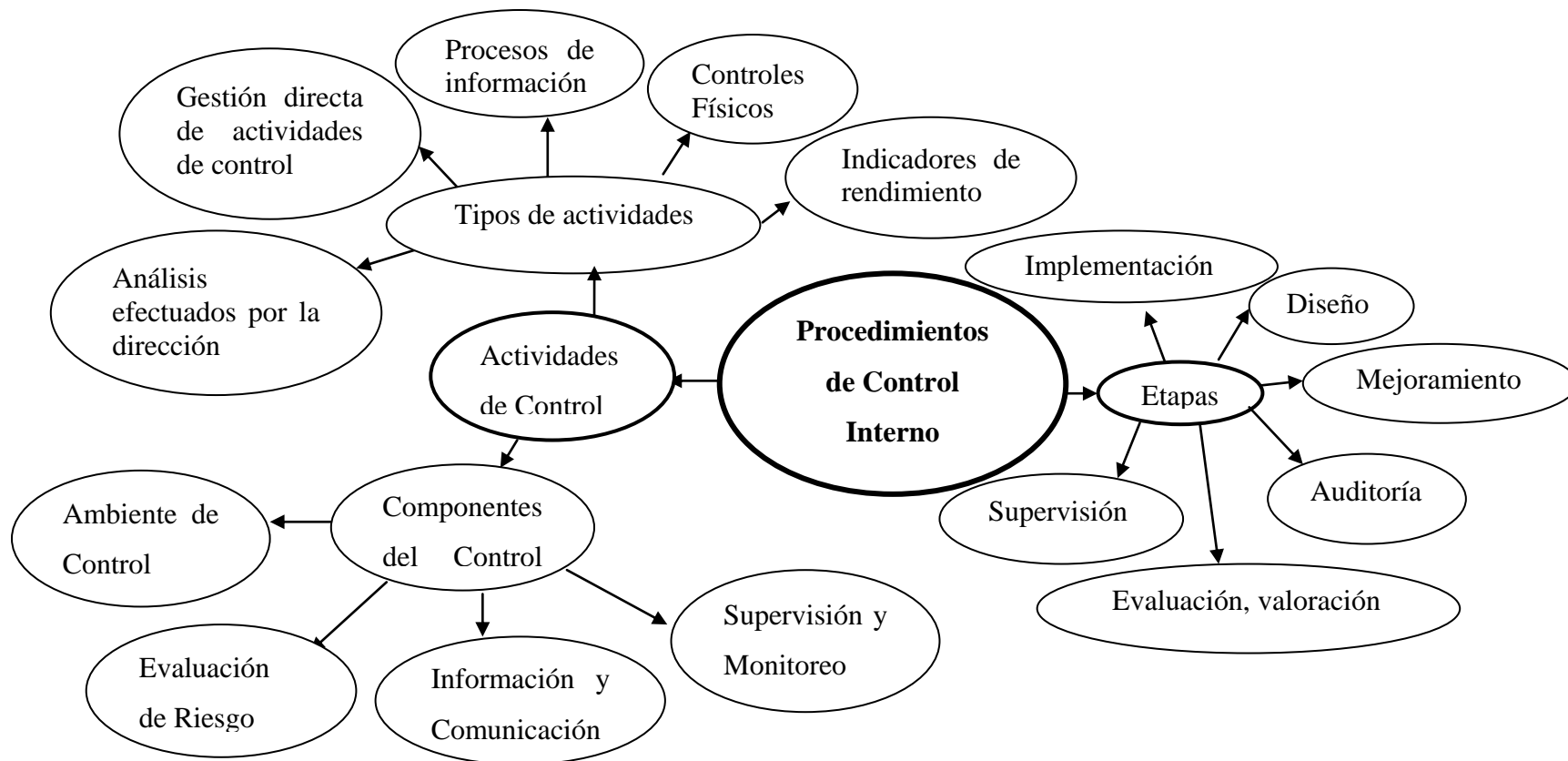


Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Subordinación de la Variable Independiente

Gráfico N°03

MARCO CONCEPTUAL VARIABLE INDEPENDIENTE

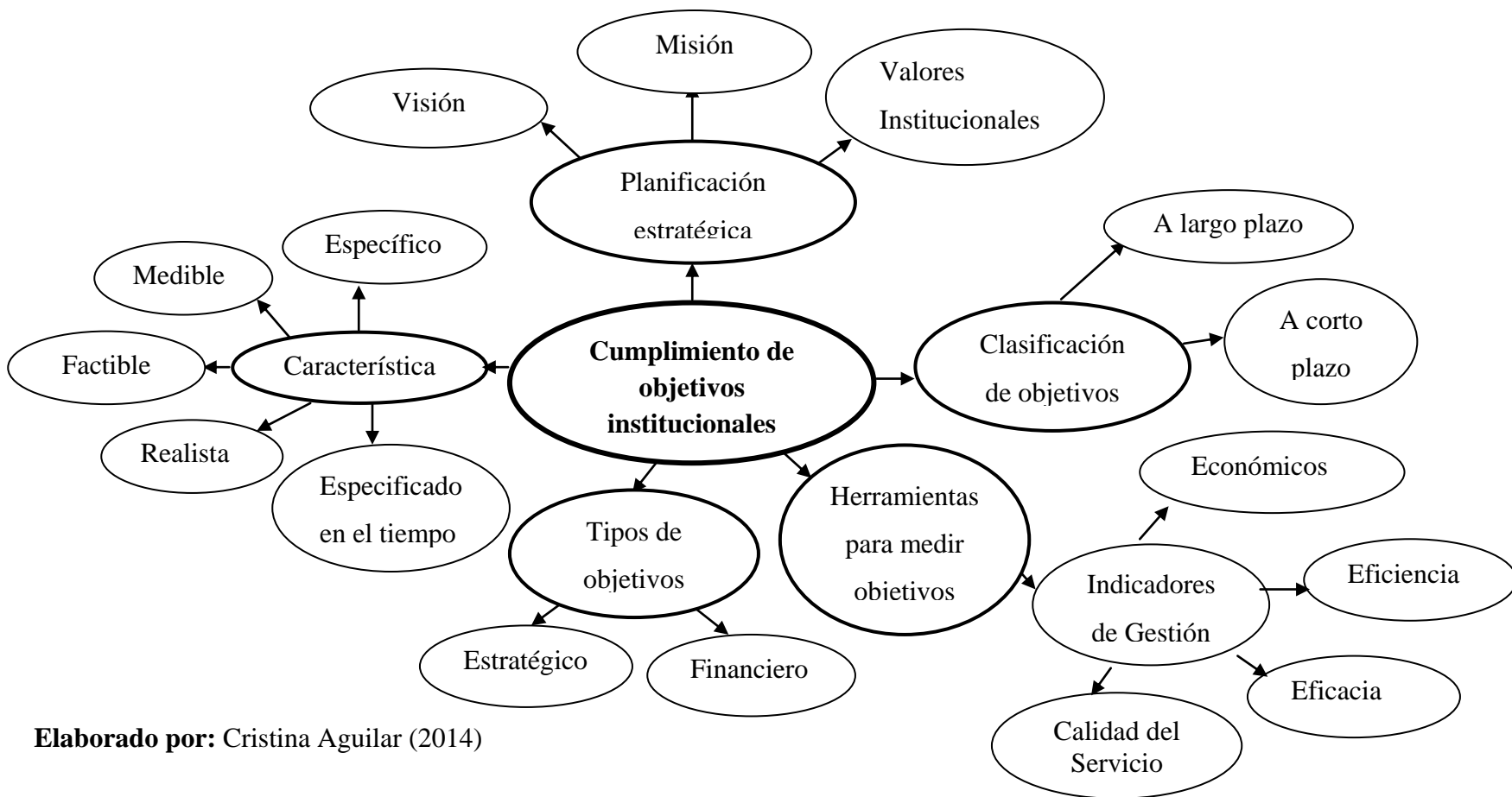


Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Subordinación de la Variable Dependiente

Gráfico N°04

MARCO CONCEPTUAL VARIABLE DEPENDIENTE



Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

2.3.2 Marco conceptual variable independiente

Componentes del Control Interno

De acuerdo con Mantilla (2000, p. 19), “el control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados. Se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración”.

Tales componentes son:

Ambiente de Control.- La esencia de cualquier negocio es su gente y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

Valoración de riesgo.- La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.

Actividades de control.- Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

Información y comunicación.- Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

Monitoreo.- Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

Actividades de Control Interno

Las actividades de control consiste en los procedimientos que tienden a asegurar que se cumplen las directrices de la dirección. También tienden a asegurar que se toman las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se llevan a cabo en cualquier parte de la organización, en todos sus niveles y en todas sus funciones y comprenden serie de actividades tan diferentes como pueden ser aprobaciones y autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, el análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguarda de activos y la segregación de funciones (Díaz, 1997, p. 67).

De acuerdo a Estupiñán (2006, p. 32), *“las actividades de control son importantes no sólo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos”*.

Tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas.

Tipos de actividades de control

Díaz, (1997, p. 67) establece diferentes tipos de actividades de control entre estas tenemos:

Análisis efectuados por la dirección.- Los resultados obtenidos se analizan comparándolos con los presupuestos, las previsiones, los resultados se ejercicios

anteriores y de los competidores. Con el fin de evaluar en qué medida se están alcanzando los objetivos, la dirección realiza un seguimiento de las iniciativas principales como campañas comerciales, programas de mejora de los procesos de producción, programas de contención o recaudación de costes. También se efectúa un seguimiento de la puesta en marcha de planes de desarrollo de nuevos productos, de creación de sociedades de riesgo compartido o de financiación. Las acciones de la dirección relacionadas con el análisis y el seguimiento de dicha información representan actividades de control.

Gestión directa de actividades de control.- Los responsables de las diversas funciones o actividades revisan los informes sobre resultados alcanzados.

Procesos de información.- Se realiza una serie de controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones. Los datos introducidos en el ordenador se comprueban a través del punteo manual de las ediciones o por comparación automática con los ficheros de control aprobados. Las anomalías que requieren un seguimiento son analizadas por el personal administrativo y son transmitidas a los responsables cuando resulta necesario. Se controla el desarrollo de nuevos sistemas y la modificación de los existentes, al igual que el acceso a los datos, archivos y programas informáticos.

Controles Físicos.- Los equipos de fabricación, las inversiones financieras, la tesorería y otros activos son objeto de protección y periódicamente se someten a recuentos físicos cuyos resultados se comparan con las cifras que figuran en los registros de control.

Indicadores de rendimiento.- El análisis combinado de diferentes conjuntos de datos (operativos o financieros) junto con la puesta en marcha de acciones correctivas, constituyen actividades de control. Un procedimiento no será útil si se lleva a cabo de

forma mecánica, sin concentrarse en el objetivo por el que se ha llevado a cabo la política.

Etapas del proceso del control interno

Mantilla (2005, p. 43), expone que el control interno es un proceso, el cual es efectuado por todas las personas de la organización, involucrando especialmente a los niveles directivos más altos, esto necesariamente implica que no se trata de un simple procedimiento o una política a ser desempeñada, es el proceso que está continuamente funcionando en todos los niveles.

Las diferentes etapas del proceso del control interno son:

Diseño.- Esta actividad del sistema de control interno es la más importante y clave, en una perspectiva estratégica. De este depende la eficacia de sistemas de control interno, se dispone de controles internos, se gastan enormes cantidades de recursos en ellos, pero no se logran los objetivos del negocio.

La clave en el diseño está conducido a subrayar la importancia de:

Los criterios de control, como referentes comunes y con altas dosis de objetividad, particularmente a partir de estándares internacionales; y

Las acciones estratégicas de la alta gerencia en ejercicio de su rol de propietario de control interno.

Si el diseño es bueno contribuye en gran medida al funcionamiento eficaz del sistema de control interno y ahorra cantidades importantes de recursos. Por eso, si bien es importante que participen todos los involucrados en la organización, el rol principal relacionado con el diseño corresponde a los emisores de los criterios o estándares, y a la alta gerencia en cuanto ésta participa en la emisión de tales criterios.

Implementación.- Esta es una actividad de responsabilidad de la alta gerencia, normalmente a través de consultores externos. Consiste en poner a funcionar, en plazos prudentes, el diseño aceptado.

La capacitación a los máximos niveles directivos como al personal clave en la organización, respecto del criterio de control seleccionado, las razones para ello y la metodología asociada con el mismo, es usualmente el primer paso.

Lo siguiente es poner a funcionar un plan piloto, dicho plan debe realizarse en un área que sea clave para la organización, y posteriormente ir implementándolo en el resto de las áreas.

Finalmente, es la consolidación e integración en un sistema único y coherente.

Mejoramiento.- La actividad consiste en un accionar continuo, la consolidación del sistema de control interno es un asunto que se da con el paso del tiempo. No existe ningún sistema de control interno que sea carente de errores. Por consiguiente se convierte en un imperativo su mejoramiento continuo.

A esta actividad algunos prefieren darle el nombre administración estratégica de control interno: o sea, el accionar en el día a día por parte de los niveles administrativos mas altos, en aras de garantizar el logro de los objetivos del negocio.

Evaluación – valoración.- Como ya se ha dicho, esta etapa es la que históricamente mayor énfasis ha tenido, aun cuando no siempre cuenta con la eficacia requerida. Ha sido práctica tradicional que los sistemas de control interno estén sometidos a evaluaciones, principalmente por parte de los auditores.

Surgen entonces dos roles importantes y diferentes:

Los auditores internos, quienes valoran el control interno para ayudarle a la administración a sus actividades de gestión organizacional, y

Los auditores externos, quienes generalmente han utilizado esta evaluación para determinar el alcance de las pruebas de auditoría, un asunto que les interesa mucho para ahorrar costos y para salvar sus responsabilidades, generando unas recomendaciones de control a las que no siempre se les hace seguimiento y a las que la administración no siempre atiende.

Auditoría.- Esta actividad implica a someter a exámenes independientes, a cargo del auditor de la compañía, la valoración que a partir del criterio de control realiza la administración principal.

Se precisa que debe existir un referente externo, aceptado por todos los involucrados en la organización particular, que se denomina criterio de control.

Si bien el responsable del control interno es la administración principal, acá se hace una precisión adicional en relación con la responsabilidad por la valoración. Ya no es suficiente que los auditores hagan las evaluaciones y las presenten, sino que la administración principal tiene que hacer su valoración y someterla a auditoría.

Supervisión.- En esta hace referencia principalmente a cuál es el rol de las actividades de supervisión en relación con el control interno, entonces es, hacerlo exigible, monitorear su funcionamiento y sancionar por su no cumplimiento.

Desafortunadamente es una etapa de la cual se dispone de poca documentación, principalmente a causa de que ha confundido con la evaluación.

Dada la importancia de estos elementos, cada uno de ellos se estudia en un trabajo específico.

2.3.3 Marco conceptual variable dependiente

Planificación estratégica

Según Thompson, Peteraf, Gamble y Strickland (2012), el propósito gerencial de establecer objetivos es convertir la visión y misión en objetivos de desempeño específicos.

Los objetivos son metas de desempeño de una organización; es decir, son los resultados y productos que la administración desea lograr.

Visión.- Describe las aspiraciones de la administración para el futuro, y diseña el curso estratégico y la dirección de largo plazo de la compañía.

Misión.- Describe el propósito y el negocio actual de la empresa, responde a las interrogantes de ¿quiénes somos?, ¿qué hacemos? Y ¿por qué estamos aquí?.

Valores Institucionales.- Los valores de una compañía son las creencias, características y normas conductuales que la administración determinó que deben guiar el cumplimiento de su visión y su misión. Los valores se relacionan con un trato justo, integridad, conducta ética, sentido innovador, trabajo en equipo, calidad suprema responsabilidad social, entre otros.

Tipos de Objetivos

Para Gallardo (2012, p. 172), los objetivos pueden enfocarse hacia diversos temas y áreas del negocio como:

Financieros.- Su finalidad es establecer una situación financiera sólida, con base en el crecimiento en ventas, ahorro en gastos, mejorar el rendimiento de la inversión de los accionistas, entre otros.

Estratégicos.- Tratan de construir una posición ventajosa frente a sus competidores, cómo abarcar nuevos mercados, diversificar productos, empleo de tecnología de punta, entre otros.

Clasificación de Objetivos

D'Alessio (2008, p. 219 y 379) clasifica a los objetivos de acuerdo al tiempo en:

A largo plazo.- Representan los resultados que la organización espera alcanzar luego de implementar las estrategias externas específicas escogidas, las cuales conducen a la visión establecida. El tiempo definido para estos objetivos debe ser coherente con la visión, y por lo general dependen de la industria, la organización, sus productos y sus respectivos ciclos de vida.

A corto plazo.- Son los medios por los cuales se alcanza, con cada estrategia, los objetivos a largo plazo. Estos deben ser claros y verificables para facilitar la gestión de la organización, permitir su medición, así como conseguir la eficiencia y eficacia del uso de los recursos por parte de la administración.

Características

De acuerdo con Gallardo (2012, p. 174), los objetivos deben contar con las siguientes características:

Específico.- Al definir un objetivo no se debe dejar espacios a interpretaciones dudosas. Cuanto más detallado sea el objetivo, mejor será su comprensión y mayores las probabilidades de que sea alcanzado.

El objetivo debe quedar claro para cualquier persona con conocimiento básico de la organización.

Medible.- Todo objetivo se debe poder transformar en una meta, de manera que sea fácil validar que se ha alcanzado.

Cualquier objetivo que no pueda ser transformado claramente en un número permite la manipulación e interpretación para que los interesados la consideren alcanzado o no. Por lo tanto es importante tener claramente definido el método o sistema de medición que será aplicado para monitorear dicho objetivo.

Factible.- Los objetivos siempre deben ser agresivos, pero nunca imposibles de lograr. Es importante lanzar un desafío para que cada colaborador se supere y luche por algo que parece ser difícil, pero esto es muy diferente de definir metas que nunca podrán ser obtenidas, lo que causará frustración y desanimo.

Entender la disponibilidad de recursos y las capacidades de la organización permite establecer adecuadamente los objetivos. Por ejemplo, se puede esperar incrementar las ventas de un determinado producto o servicio, pero si la calidad es deficiente seguramente habrá limitaciones serias. En este caso un objetivo que apunte a mejorar la calidad tendría que ser incluido.

La definición de los objetivos se establece con la participación y acuerdo de quienes serán responsables de llevarlos al cabo. Esto genera compromiso que al final se traducirá en resultados.

Realista.- Muchas veces el objetivo es posible pero no realista. Alcanzar un nivel de rentabilidad determinado puede ser un objetivo factible, pero por ejemplo, hacerlo en condiciones donde se reduzcan los beneficios del personal por debajo de los que se dan en el mercado, podría poner en riesgo la estabilidad de la entidad. Cada objetivo conlleva riesgos que deberán ser calculados cuidadosamente.

Debe cuidarse de establecer propósitos que impliquen afectaciones indirectas o como resultado de las acciones que se va a emprender.

Especificado en el Tiempo.- Un objetivo que se establece para ser entregado o realizado “cuando se quiera” o “cuando se pueda”, por regla general nunca será alcanzado. Todo objetivo debe tener una fecha de entrega, un plazo para ser logrado, lo que permite a quien lo llevara a cabo estructurar las acciones correspondientes teniendo conciencia del tiempo del que dispone.

Los tiempos se establecen con base a la experiencia, las capacidades y los recursos con que se cuenta. Plazos muy cortos pueden hacer poco factible alcanzar el objetivo; plazos demasiado largos pueden proporcionar inactividad y bajo desempeño.

Herramientas para medir objetivos

Indicadores de Gestión

Rojas (2004), en su publicación manifiesta que los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de una entidad. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los administradores o gerentes, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados.

Los indicadores de gestión suelen estar ligados con resultados cuantificables, como ventas anuales o reducción de costos en manufactura.

Tipos de indicadores de gestión

Económicos.- Obtención y manejo adecuado de recursos financieros.

Eficiencia.- Producir los mejores resultados posibles con los recursos disponibles.

Eficacia.- El nivel de logro de los objetivos de la entidad.

Calidad del Servicio.- Satisfacción de los requerimientos de los usuarios.

Otro acercamiento al tema de los indicadores de gestión es el Balanced Scorecard, que plantea la necesidad de hacer seguimiento, además de los tradicionales indicadores financieros, de otros tres tipos: perspectiva del cliente, perspectiva de los procesos y perspectiva de mejora continua.

Para que un indicador de gestión sea útil y efectivo, tiene que cumplir con una serie de características, entre las que destacan:

- Relevante (que tenga que ver con los objetivos estratégicos de la organización).
- Claramente Definido (que asegure su correcta recopilación y justa comparación).
- Fácil de Comprender y Usar.
- Comparable (se pueda comparar sus valores entre organizaciones, y en la misma organización a lo largo del tiempo).
- Verificable.
- Costo-Efectivo (que no haya que incurrir en costos excesivos para obtenerlo).

2.4 Hipótesis

Los procedimientos de control interno en el proceso de ventas y recaudación incide en el cumplimiento de objetivos de la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S. A.

2.4.1 Señalamiento de variable de Hipótesis

Variable Independiente: Procedimientos de control interno

Variable Dependiente: Cumplimiento de objetivos

Unidad de observación: Proceso de ventas y recaudación

Términos de relación: Determinar si los procedimientos de control interno son adecuados y contribuyen al cumplimiento de objetivos institucionales.

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA

3.1 Enfoque

El paradigma de Investigación Cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadísticas para establecer con exactitud, patrones de comportamiento en una población (Oriol, 2004).

Se basa en un tipo de pensamiento deductivo, que va desde lo general a lo particular. Desde un conocimiento extenso de una generalidad, para luego deducir el comportamiento acotado de una particularidad individual. Se basa en un modelo que define cómo se hace cada cosa, transformándolo en un enfoque más rígido, enmarcado en una cierta forma de hacer las cosas (Cauas, 2006).

La elaboración del presente proyecto es de forma cuantitativa por la necesidad de recolección de datos numéricos según las variables escogidas, para de esta manera poder comprobar la hipótesis establecida.

3.2 Modalidad Básica de la Información

Observacional.-

Es el método por el cual se establece una relación concreta e intensiva entre el investigador y el hecho social o los actores sociales, de los que se obtienen datos que luego se sintetizan para desarrollar la investigación.

En la observación no participante el investigador es ajeno al grupo. Solicita autorización para permanecer en él, y observar los hechos que requiere. La observación simple no controlada se realiza con el propósito de "explorar" los hechos o fenómenos de estudio que permitan precisar la investigación.

La observación sistemática se realiza de acuerdo con un plan de observación preciso, en el que se han establecido variables y sus relación, objetivos y procedimientos de observación.

Se ha determinado que la investigación es observacional porque previa autorización de la administración de la empresa, procederemos a revisar y observar los hechos que están ocurriendo, los mismos que nos ayudan a obtener los resultados que necesitamos para seguir con nuestro trabajo de investigación.

Prospectiva.-

Sierra (1992) la define como “La ciencia que estudia el futuro para comprenderlo y poderlo influir. Aunque de hecho es, paradójicamente, una ciencia sin objeto que se mueve entre la necesidad de predecir lo que puede ocurrir y el deseo de inventar el mejor futuro posible. Porque aunque el devenir no puede predecirse con exactitud, si podemos imaginar nuestro mañana preferido”.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) define la prospectiva como el conjunto de tentativas sistemáticas para observar a largo plazo el futuro de la ciencia, la tecnología, la economía y la sociedad con el propósito de identificar las tecnologías emergentes que probablemente produzcan los mayores beneficios económicos o sociales.

Se establece que es prospectiva porque al recolectar varios datos podemos relacionarlos con hechos futuros que sucedan en la empresa los mismos que nos permitan planificar de mejor manera nuestras actividades.

Transversal.-

Se conoce como estudio transversal, a la investigación basada en la observación y de carácter descriptivo propio de las ciencias sociales. Este examen busca medir cuál es prevalencia de una exposición y qué es lo que produce en un único periodo de tiempo. Este tipo de estudios permite reflejar cómo se distribuye una condición en un periodo en particular (Tamayo, 1997).

Analítica.-

La investigación analítica consiste en el análisis de las definiciones relacionadas con un tema, para estudiar sus elementos en forma exhaustiva y poderlo comprender con mayor profundidad (Barrera, 2000).

Es un procedimiento que es más complejo con respecto a la investigación descriptiva, que consiste fundamentalmente en establecer la comparación de variables entre grupos de estudio y de control sin aplicar o manipular las variables, estudiando éstas según se dan naturalmente en los grupos. Sin embargo, se refiere a la proposición de hipótesis que el investigador trata de probar o negar.

El proyecto se establece como analítico por la forma detallada con la que se revisará cada evidencia obtenida, para un resultado más provechoso.

3.3 Nivel o tipo de investigación

Relacional.-

Tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. (Hernández, 2006)

Tipo de investigación social que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular. En ocasiones solo se realiza la relación entre dos variables, pero frecuentemente se ubican en el estudio relaciones entre tres variables (Estupiñan, 2004).

Se considera que el proyecto es relacional por la concordancia que existe entre las variables y los resultados que se desea obtener.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

De acuerdo a Tamayo (1997), menciona que “la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

Se define también a una población como un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones (Levin, 1996).

La población elegida para la presente investigación es el personal administrativo y financiero, principalmente los involucrados en el proceso de ventas y recaudación de la empresa Movilab S.A.

Tabla N° 01

POBLACIÓN

Número	Unidades a Observar	Población
1	Ramiro Velastegui	Gerente
2	Mery Mora	Contadora
3	Jacqueline Moya	Recaudadora
4	Nelson Aguilar	Accionista 1
5	Rosa Altamirano	Accionista 2
6	Cesar Alulema	Accionista 3
7	Lenin Brito	Accionista 4
8	Hernán Calvopiña	Accionista 5
9	Rene Correa	Accionista 6
10	Jorge Espinosa	Accionista 7
11	Patricio Flores	Accionista 8
12	Antonio Galarza	Accionista 9
13	Carlos Gallegos	Accionista 10
14	Fredy Jacome	Accionista 11
15	Patricio Jurado	Accionista 12
16	Edgar López	Accionista 13
17	Gonzalo López	Accionista 14
18	Iván Moya	Accionista 15
19	Oscar Pérez	Accionista 16
20	Jorge Sánchez	Accionista 17

21	Milton Solís	Accionista 18
22	Rogelio Viteri	Accionista 19

Fuente de Investigación: Movilab Servicios Complementarios S.A.
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

3.4.2 Muestra

De acuerdo con Barrera (2008), expresa que no hace falta hacer un muestreo cuando:

- ✓ La población es conocida y se puede identificar a cada uno de sus integrantes.
- ✓ La población, además de ser conocida es accesible, es decir, es posible ubicar a todos los miembros.
- ✓ La población es relativamente pequeña, de modo que puede ser abarcada en el tiempo y con los recursos del investigador.

Para realizar el cálculo de la muestra utilizaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

σ = desviación estándar de la población (valor constante de 0,5)

Z = valor obtenido mediante niveles de confianza (99% de confianza equivale a; 2,58)

e = Límite aceptable de error muestral (2% = 0,02)

Desarrollo:

$$n = \frac{22(0,5)^2(2,58)^2}{(22 - 1)(0,02)^2 + (0,5)^2(2,58)^2}$$

$$n = \frac{36,6102}{0,0084 + 1,6641}$$

$$n = \frac{36,6102}{1,6725}$$

$$n = 21,89 \cong 22$$

3.5 Operacionalización de Las Variables

Es un proceso que se inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores.

El proceso obliga a realizar una definición conceptual de la variables para romper el concepto difuso que ella engloba y así darle sentido concreto dentro de la investigación, luego en función de ello se procese a realizar la definición operacional de la misma para identificar los indicadores que permitirán realizar su medición de forma empírica y cuantitativa, al igual que cualitativamente llegado el caso (Tamayo, 1997).

3.5.1 Operacionalización de la Variable Independiente

Tabla N°02

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

DEFINICIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p>Procedimientos de Control Interno.- Son todas las medidas empleadas por una organización para: proteger los activos contra el desperdicio, el fraude y el uso ineficiente, promover la exactitud y la confiabilidad en los registros contables; alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la compañía; y evaluar la eficiencia de la operaciones (Meigs, 1994).</p>	Genéricos	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos de Control interno 	<ul style="list-style-type: none"> ¿En escala del 1 al 3 que tan necesario cree que es analizar y crear nuevos procedimientos de control para mejorar el proceso de ventas y recaudación? 	Encuesta	<p>Cuestionario</p> <p>Anexo</p>
		<ul style="list-style-type: none"> Manual de funciones y responsabilidades de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Existe delimitación y segregación de funciones y responsabilidades en el proceso de ventas y recaudación? 	Encuesta	<p>Cuestionario</p> <p>Anexo</p>
	Ventas y Recaudación	<ul style="list-style-type: none"> Políticas para ventas y recaudación 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Conoce las políticas para el proceso de ventas y recaudación que maneja la empresa? 	Encuesta	<p>Cuestionario</p> <p>Anexo</p>

Fuente de Investigación: Movilab Servicios Complementarios S.A.

Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

3.5.2 Operacionalización de la Variable Dependiente

Tabla N°03

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

DEFINICIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p>Cumplimiento de Objetivos.- Se define como los resultados que una organización espera alcanzar en un tiempo determinado, desempeñando acciones que le permitan cumplir con su misión, inspirados en la visión.</p>	Objetivos Estratégicos	Medición en porcentaje del de cumplimiento de los objetivos programados.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿La empresa verifica el cumplimiento de sus objetivos? ▪ ¿Para medición de objetivos se utiliza indicadores de gestión? 	Encuesta	<p>Cuestionario</p> <p>Anexo</p>
	Objetivos Operativos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicadores de eficacia ▪ Indicadores de calidad ▪ Indicadores de eficiencia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Se analiza los tiempos de proceso de los servicios que presta la empresa? ▪ ¿El cumplimiento en cuanto a las ventas realizadas es el esperado? 	Encuesta	<p>Cuestionario</p> <p>Anexo</p>

Fuente de Investigación: Movilab Servicios Complementarios S.A.

Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

3.6 Plan de Recolección de información

El siguiente plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación de acuerdo con el enfoque escogido que para el presente estudio es predominante cuantitativa considerando los siguientes elementos:

- **Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.**

En la presente investigación los sujetos a ser investigados de acuerdo a la población corresponde a: Lic. Ramiro Velastegui Gerente de Movilab S.A., Dra. Mery Mora contadora, Sra. Jacqueline Moya recaudadora y los accionistas de la empresa.

- **Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.**

Una de las técnicas empleada para la recolección de datos va a ser la encuesta definiéndose como “la recopilación de testimonios, orales o escritos, provocados y dirigidos con el propósito de averiguar hechos, opiniones y actitudes,” de acuerdo con Garza (1988, p. 183).

Otra de las técnicas será la observación, en la cual se tendrá en cuenta a los documentos contables con los que cuenta la empresa en el proceso de ventas y recaudación.

- **Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.**

Se aplicará un cuestionario con un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, esto consta de una serie de preguntas y es el instrumento más común.

- **Selección de recursos de apoyo**

Para esta investigación se cuenta con la colaboración de los accionistas y administradores de la empresa.

- **Explicitación de procedimientos.**

Para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.

Tabla N° 04

TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Técnicas	Procedimiento
Encuesta	¿Cómo? Cuestionario
	¿Dónde? Movilab S.A.
	¿Cuándo? Junio 2014

Fuente de Investigación: Campo

Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

3.7 Plan de Procesamiento y Análisis

3.7.1 Plan de procesamiento de información

Este plan complementa estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación de acuerdo con el enfoque escogido que para el presente estudio es predominante cuantitativa, considerando los siguientes elementos:

- **Revisión crítica de la información recogida.**

Es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.

- **Codificación.**

Se incluirá un código numérico a cada uno de los cuestionarios aplicables con el fin de tener una mejor organización de la información previa a su tabulación.

- **Repetición de la recolección.**

En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.

- **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis**

Manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

Tabla N° 05

TÍTULO CON IDEA PRINCIPAL DE LA PREGUNTA

ÍTEMS VÁLIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADA

Fuente de Investigación: Campo

Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

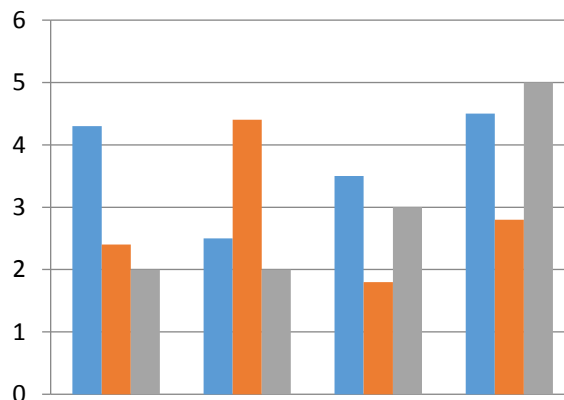
- **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis:**

Manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

- **Representaciones gráficas.**

Gráfico N° 05

REPRESENTACIONES GRÁFICAS.



Elaborado por: Cristina Aguilar

3.7.2 Plan de análisis e interpretación de resultados

- **Análisis de los resultados estadísticos.**

Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.

- **Interpretación de los resultados.**

La interpretación de los resultados se realizara con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.

- **Comprobación de hipótesis.**

Para la elaboración de este presente trabajo se utilizara la prueba Distribución T de Students.

Distribución T de Student

De acuerdo con Spiegel (1991, p: 251) “el estudio de la distribución de muestreo de estadísticos para pequeñas muestras se llama teoría de pequeñas muestras. Sin embargo, un nombre más apropiado sería teoría exacta del muestreo, pues sus resultados son validos tanto como para pequeñas muestras como para grandes”.

La prueba t-Student se utiliza para contrastar hipótesis sobre medias en poblaciones con distribución normal. También proporciona resultados aproximados para los contrastes de medias en muestras suficientemente grandes cuando estas poblaciones no se distribuyen normalmente.

La fórmula que vamos a utilizar para el estadístico de prueba T de Student es:

$$t = \frac{(x1 - x2)}{\sqrt{Sp^2(\frac{1}{n1} + \frac{1}{n2})}}$$

- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.**

Para la ejecución de las conclusiones y recomendaciones se tendrá en cuenta los objetivos planeados en el Capítulo I, de tal manera que para cada objetivo específico se tenga una conclusión y recomendación.

Tabla N° 06

ESTABLECIMIENTO DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Objetivos específicos	Conclusiones	Recomendaciones
Identificar los procedimientos de control interno en el proceso de ventas y recaudación que mantiene la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A. para determinar la confiabilidad de la información.		
Realizar un análisis del cumplimiento de objetivos de la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A. con el fin de medir la efectividad del control interno.		
Proponer el diseño de un sistema de control interno para el proceso de ventas y recaudación en la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A. con el fin de contar con procedimientos adecuados que permita a la gerencia información confiable y ayude a la toma de decisiones.		

Fuente de Investigación: El presente proyecto

Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

CAPÍTULO IV

4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación

Los resultados analizados son obtenidos de la encuesta realizada al personal administrativo y financiero, así como también a los accionistas de la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A., el objetivo de analizar estos resultados es contar con una herramienta que nos permita examinar la información del problema que tiene la empresa y nos ayude a proponer conclusiones y recomendaciones pertinentes y adecuadas para su solución.

Pregunta 1.-

¿La empresa cuenta con procedimientos de control interno adecuados?

Tabla N° 07

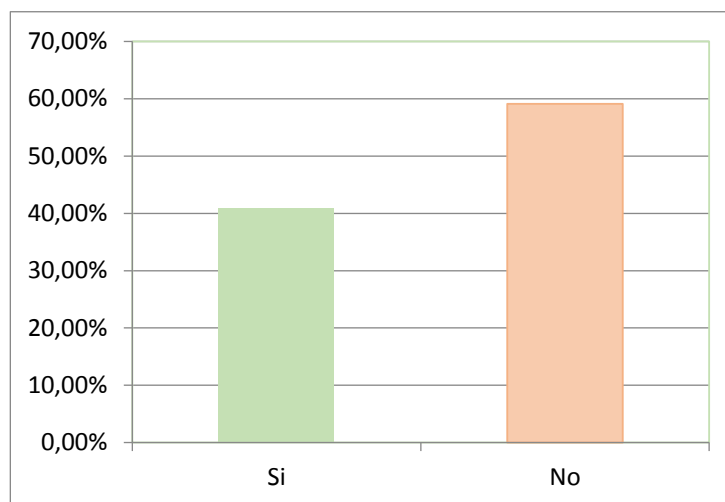
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

ÍTEMS VALIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADA
Si	9	40,9%	40,9%
No	13	59,1%	100%
Total	22	100%	

Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Gráfico N° 06

TABULACIÓN PREGUNTA N°1



Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Análisis.-

Del total de encuestados, el 40,9% que corresponden a 9 personas indicaron que la empresa si cuenta con procedimientos de control interno adecuados, mientras que el 59,1% que equivalen a 13 personas manifestaron que no se cuenta con procedimientos de control interno adecuados.

Interpretación.-

Como resultado de la encuesta realizada se determina que la mayor parte del personal y accionistas establecen que la empresa no cuenta con procedimientos de control interno adecuados, lo que ocasiona información financiera inadecuada y poco confiable.

Pregunta 2.-

¿En escala del 1 al 3, considerando que 1 es poco necesario, 2 es necesario y 3 es muy necesario, que tan necesario cree que es analizar y crear nuevos procedimientos de control para mejorar el proceso de ventas y recaudación?

Tabla N° 08

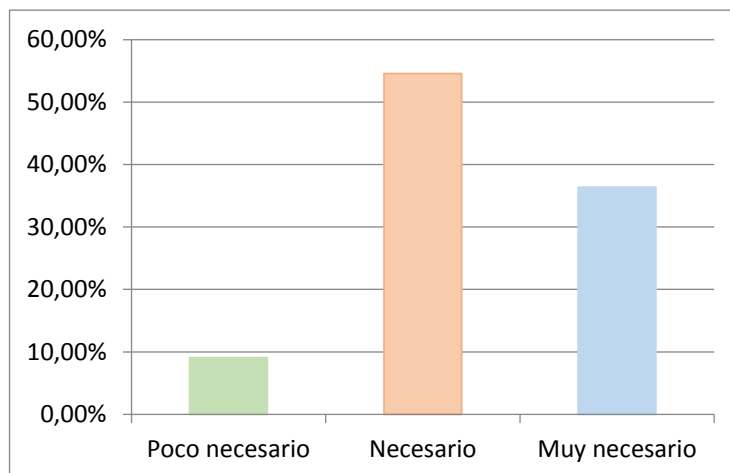
**NUEVOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL
PROCESO DE VENTAS Y RECAUDACIÓN**

ÍTEMS VALIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADA
Poco necesario	2	9,09%	9,09%
Necesario	12	54,54%	63,63%
Muy necesario	8	36,37%	100%
Total	22	100%	

Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Gráfico N° 07

TABULACIÓN PREGUNTA N°2



Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Análisis.-

Del total de resultados de la encuesta el 9,09% que corresponde a 2 personas determinaron que es poco necesario analizar y crear nuevos procedimientos de control para mejorar el proceso de ventas y recaudación, sin embargo el 54,54% que concierne a 12 encuestados manifiesta que es necesario y un 36,37% que equivale a 8 personas establecen que es muy necesario.

Interpretación.-

De los resultados obtenidos se establece que la mayoría de encuestados determinan que es necesario analizar y crear nuevos procedimientos de control interno para mejorar el proceso de ventas y recaudación, mientras que un grupo más pequeño establece que es muy necesario y una minoría que es poco necesario, hay que tener en cuenta que el crear nuevos procedimientos de control interno y corregir los controles con los que cuenta la empresa ayuda a la optimización de la información.

Pregunta 3.-

¿Los procedimientos de control interno influyen con el adecuado manejo de las cuentas involucradas en el proceso de ventas y recaudación?

Tabla N° 09

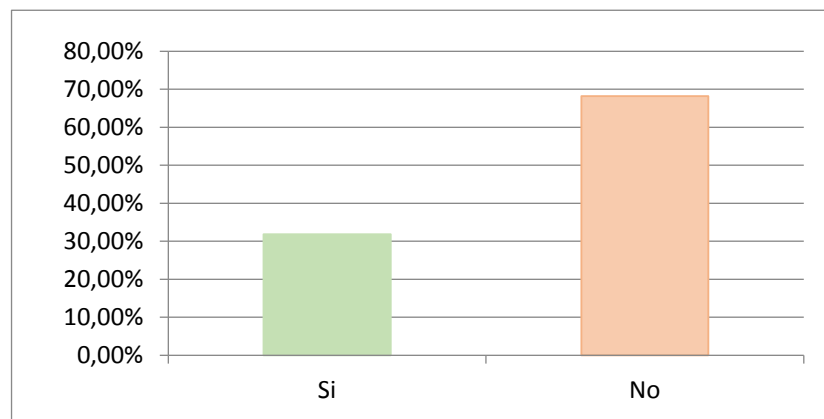
**INFLUENCIA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN
EL PROCESO DE VENTAS Y RECAUDACIÓN**

ÍTEMS VALIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADA
Si	7	31,82%	31,82%
No	15	68,18%	100%
Total	22	100%	

Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Gráfico N° 08

TABULACIÓN PREGUNTA N°3



Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Análisis.-

De acuerdo con el total de encuestados se establece que un 31,82% que corresponde a 7 personas determinan que el control interno si influye con el adecuado manejo de las cuentas involucradas en el proceso de ventas y recaudación, mientras que el 68,18% que corresponde a 15 encuestados indican que no.

Interpretación.-

Con los datos obtenidos se determina que la mayor parte del personal y accionistas de la empresa consideran que los procedimientos de control interno no influyen con el adecuado manejo de las cuentas involucradas en el proceso de ventas y recaudación, y una menor parte considera que el control interno si influye.

Pregunta 4.-

¿Existe delimitación de funciones y responsabilidades en el proceso de ventas y recaudación?

Tabla N° 10

DELIMITACIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

ÍTEMS VALIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADA
Si	8	36,36%	36,36%
No	14	63,64%	100%
Total	22	100%	

Fuente de Investigación: Campo

Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Gráfico N° 09

TABULACIÓN PREGUNTA N°4



Fuente de Investigación: Campo

Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Análisis.-

Del total de resultados establecidos, un 36,36% que corresponde a 8 personas determinan que si existe delimitación de funciones y responsabilidades en el proceso de ventas y recaudación, mientras que el 63,64% que equivale a 14 personas determinan que no.

Interpretación.-

La mayor parte de encuestados señalan que no existe delimitación de funciones y responsabilidades en el proceso de ventas y recaudación, mientras que un grupo pequeño manifiesta que si, lo que perjudica a la empresa en cuanto a que la delimitación de funciones y responsabilidades es un principio fundamental del control interno.

Pregunta 5.-

¿Existe una adecuada segregación de de funciones en el proceso de ventas y recaudación?

Tabla N° 11

SEGREGACIÓN DE FUNCIONES

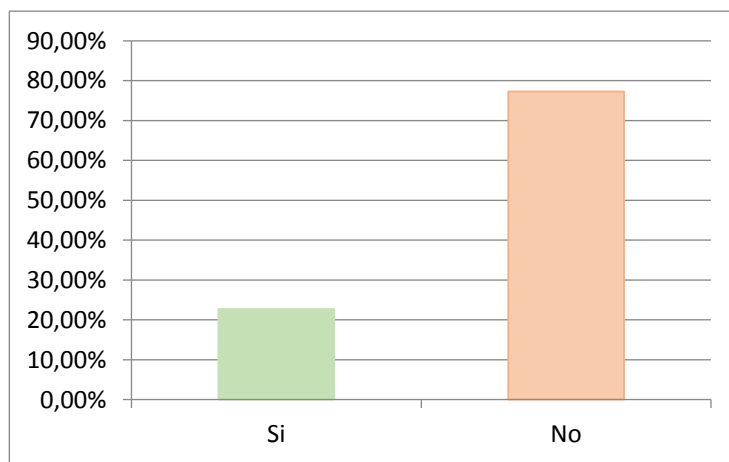
ÍTEMS VALIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADA
Si	5	22,72%	22,72%
No	17	77,28%	100%
Total	22	100%	

Fuente de Investigación: Campo

Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Gráfico N° 10

TABULACIÓN PREGUNTA N°5



Fuente de Investigación: Campo

Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Análisis.-

Como resultado de las encuestas se determina que un 22,72% que corresponde a 5 personas indica que si existe una adecuada segregación de funciones, mientras que el 77,28% que equivale a 17 encuestados manifiesta que no existe adecuada segregación de funciones en la empresa.

Interpretación.-

De acuerdo a los datos obtenidos una mayoría considerable de encuestados establece que la empresa no cuenta con una adecuada segregación de funciones en el proceso de ventas y recaudación, por lo que la empresa debería trabajar para lograr mejorar esta falencia y establecer segregación de funciones que sea de conocimiento de todo el personal.

Pregunta 6.-

¿Existe un responsable para el manejo de caja?

Tabla N° 12

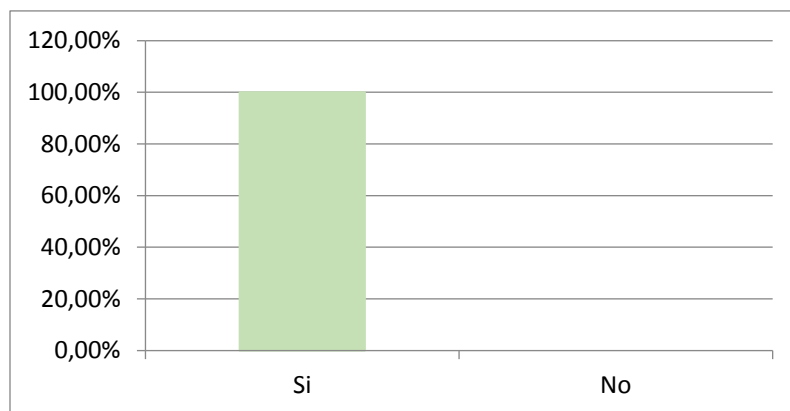
RESPONSABLE PARA EL MANEJO DE CAJA

ÍTEMS VALIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADA
Si	22	100%	100%
No	0	0%	100%
Total	22	100%	

Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Gráfico N° 11

TABULACIÓN PREGUNTA N°6



Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Análisis.-

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta el 100% de respuestas que corresponde a 22 personas indican que si existe un responsable para el manejo de caja.

Interpretación.-

La empresa si cuenta con un responsable para el manejo de caja lo que favorece para los controles internos en el proceso de ventas y recaudación y es de beneficio para la empresa.

Pregunta 7.-

¿Se realizan cierres diarios de caja?

Tabla N° 13

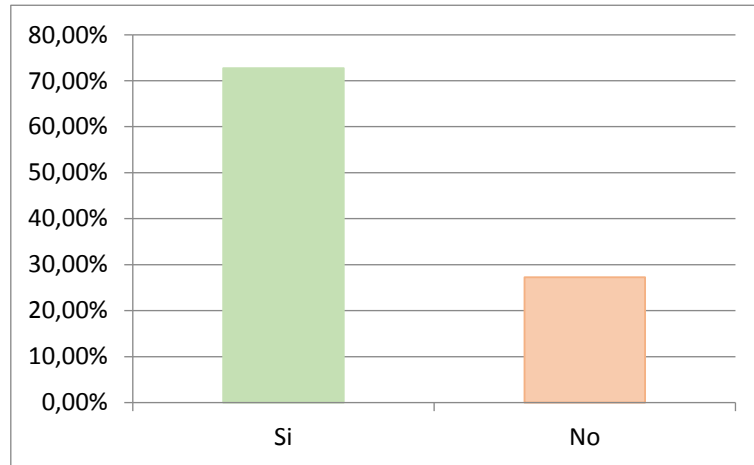
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

ÍTEMS VALIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADA
Si	16	72,73%	72,73%
No	6	27,27%	100%
Total	22	100%	

Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Gráfico N° 12

TABULACIÓN PREGUNTA N°7



Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Análisis.-

Del total de encuestados el resultado obtenido fue que el 72,73% que corresponde a 16 personas siendo la mayoría, manifiestan que si se realizan cierres diarios de caja, y un 27,27% correspondiente a 6 personas indican que no.

Interpretación.-

Según el análisis anterior podemos determinar que la persona responsable de caja si realiza cierres diarios de caja, estableciendo así un control en los ingresos que percibe la empresa, pero también existe una pequeña parte de accionistas y personal de la empresa que indica lo contrario.

Pregunta 8.-

¿Los descuentos están bajo el amparo de políticas escritas?

Tabla N° 14

DESCUENTOS AMPARADOS BAJO POLÍTICAS ESCRITAS

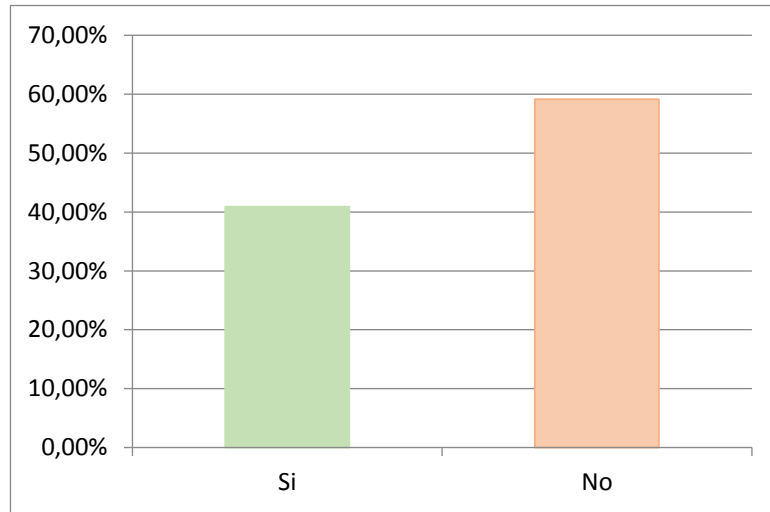
ÍTEMS VALIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADA
Si	9	40,9%	40,9%
No	13	59,1%	100%
Total	22	100%	

Fuente de Investigación: Campo

Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Gráfico N° 13

TABULACIÓN PREGUNTA N°8



Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Análisis.-

De acuerdo a los resultados del total de encuestados el 40,9% que corresponde a 9 personas indican que los descuentos si están bajo el amparo de políticas escritas, y el 59,1% que equivale a 13 encuestados establece que no.

Interpretación.-

La mayor parte de encuestados determina que no existe políticas escritas que amparen los descuentos que realiza la empresa, mientras que la otra parte establece que si, lo que nos permite analizar que no existen políticas escritas claramente definidas y dadas a conocer al personal de la empresa.

Pregunta 9.-

¿Las ventas a crédito se realizan previa autorización?

Tabla N° 15

AUTORIZACIÓN PARA LAS VENTAS A CRÉDITO

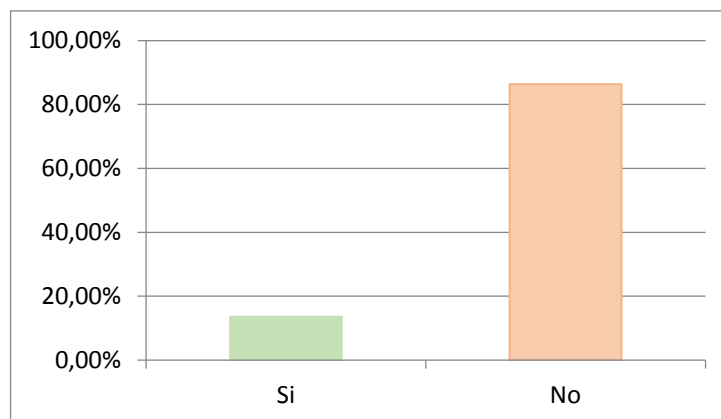
ÍTEMS VALIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADA
Si	3	13,64%	13,64%
No	19	86,36%	100%
Total	22	100%	

Fuente de Investigación: Campo

Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Gráfico N° 14

TABULACIÓN PREGUNTA N°9



Fuente de Investigación: Campo

Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Análisis.-

Del total de datos obtenidos el 13,64% equivalente a 3 encuestados señalan que las ventas a crédito si se realizan previa autorización, por otro lado el 86,38% que corresponde a 19 encuestados manifiestan que no.

Interpretación.-

La mayor parte del personal y accionistas concuerdan que no existe previa autorización para las ventas a créditos, lo que indica un riesgo para la empresa en lo que se refiere a cuentas por cobrar, el mismo que debe ser corregido.

Pregunta 10.-

¿En escala del 1 al 3, considerando que 1 es ninguna, 2 casi todas y 3 todas, que tan respaldadas están las transacciones en el proceso de ventas por documentos pre impresos y pre numerados?

Tabla N° 16

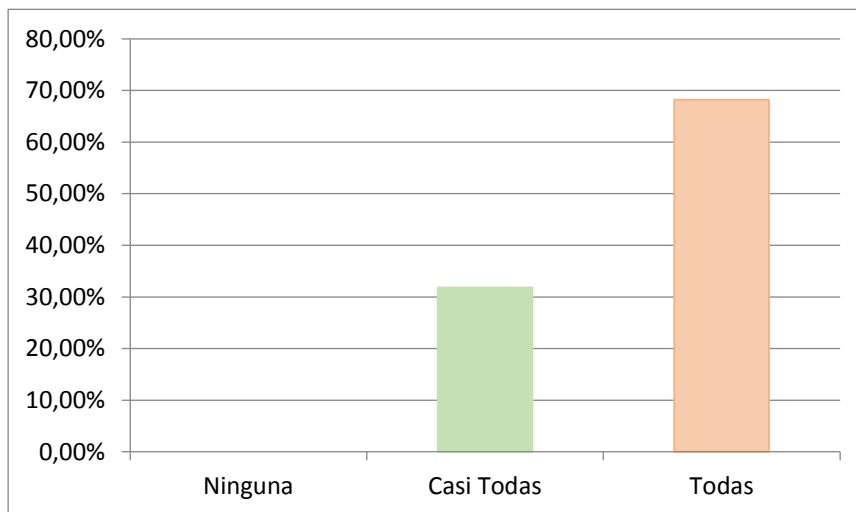
DOCUMENTOS PRE IMPRESOS Y PRE NUMERADOS EN EL PROCESO DE VENTAS

ÍTEMS VALIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADA
Ninguna	0	0%	0%
Casi todas	7	31,82%	31,82%
Todas	15	68,18%	100%
Total	22	100%	

Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Gráfico N° 15

TABULACIÓN PREGUNTA N°10



Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Análisis.-

De acuerdo con los resultados de la encuesta el 31,82% que equivale a 7 personas indica que casi todas las transacciones en el proceso de ventas están respaldadas por documentos pre impresos y pre numerados, mientras que el 68,18% que corresponde a 15 personas señalan que todas las transacciones están respaldadas.

Interpretación.-

Los datos anteriores nos indican que la mayor parte de transacciones en el proceso de ventas están respaldados por documentos pre impresos y pre numerados, lo que corresponde a un control interno adecuado en cuanto a ventas que es un beneficio para la empresa.

Pregunta 11.-

¿En escala del 1 al 3, considerando que 1 es ninguna, 2 casi todas y 3 todas, las recaudaciones están sustentadas en comprobantes de ingreso?

Tabla N° 17

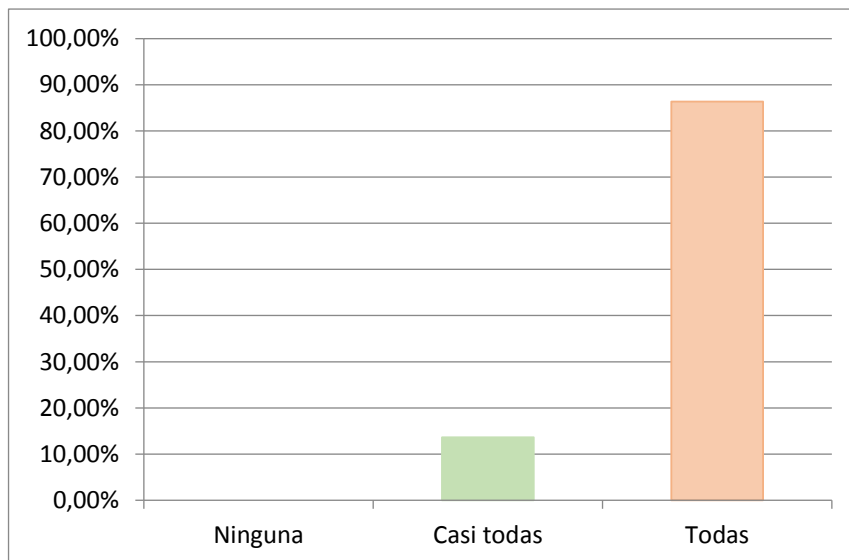
COMPROBANTES DE INGRESO EN EL PROCESO DE RECAUDACIÓN

ÍTEMS VALIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADA
Ninguna	0	0%	0%
Casi Todas	3	13,64%	13,64%
Todas	19	86,36%	100%
Total	22	100%	

Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Gráfico N° 16

TABULACIÓN PREGUNTA N°11



Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Análisis.-

De acuerdo con los datos obtenidos de la encuesta el 13,64% que corresponde a 3 personas manifiestan que casi todas las recaudaciones están sustentadas en comprobantes de ingreso, y el 86,36% que equivale a 19 personas indican que todas las recaudaciones están sustentadas.

Interpretación.-

Existe una mayoría considerable de personas encuestadas que indican que todas las recaudaciones están sustentadas en comprobantes de ingreso, lo que establece un control favorable para la empresa en cuanto a recaudaciones.

Pregunta 12.-

¿Los depósitos de las recaudaciones son inmediatos e intactos?

Tabla N° 18

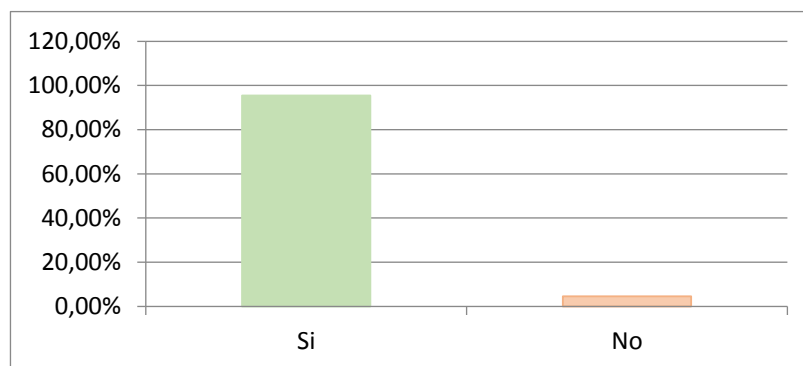
DEPÓSITOS INMEDIATOS E INTACTOS

ÍTEMS VALIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADA
Si	21	95,45%	95,45%
No	1	4,55%	100%
Total	22	100%	

Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Gráfico N° 17

TABULACIÓN PREGUNTA N°12



Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Análisis.-

De acuerdo con el total de datos obtenidos el 95,45% que corresponde a 21 encuestados señalan que si, mientras que el 4,55% que corresponde a 1 encuestado establece que los depósitos de las recaudaciones no son inmediatos e intactos.

Interpretación.-

La mayor parte de encuestados señalan que los depósitos si son inmediatos e intactos lo que indica un control aplicado es eficiente y que los ingresos con los que cuenta la empresa son en su mayoría datos reales y oportunos de la información financiera.

Pregunta 13.-

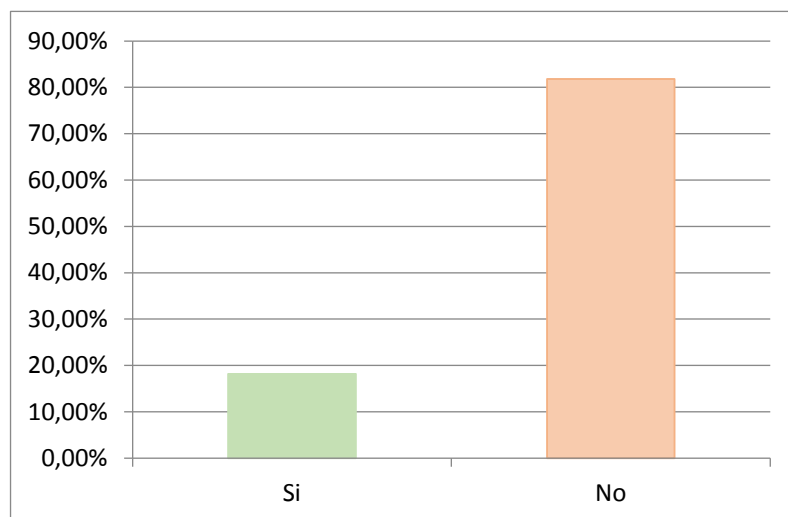
¿La empresa verifica el cumplimiento de sus objetivos?

Tabla N° 19
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

ÍTEMS VALIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADA
Si	4	18,18%	18,18%
No	18	81,82%	100%
Total	22	100%	

Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Gráfico N° 18
TABULACIÓN PREGUNTA N°13



Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Análisis.-

Del total de personas encuestadas, el 18,18% que corresponde a 4 personas manifiestan que la empresa si verifica el cumplimiento de sus objetivos, mientras que el 81,82% que equivale a 18 personas indica que no se verifica.

Interpretación.-

Los accionistas y el personal financiero y administrativo con una mayoría considerable según los datos obtenidos, indican que no se verifica el cumplimiento de objetivos en la empresa lo que no permite corregir oportunamente errores para lograr el desarrollo que la empresa desea y no le facilita enfocarse hacia donde quiere llegar.

Pregunta 14.-

¿Para medición de objetivos se utiliza indicadores de gestión?

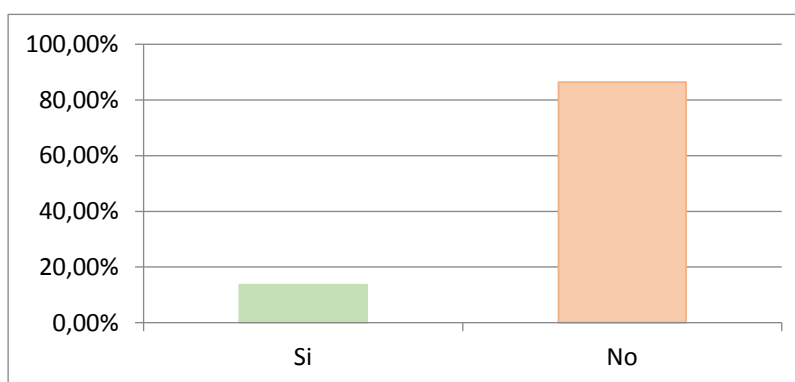
Tabla N° 20
INDICADORES DE GESTIÓN

ÍTEMS VALIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADA
Si	3	13,64%	13,64%
No	19	86,36%	100%
Total	22	100%	

Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Gráfico N° 19

TABULACIÓN PREGUNTA N°14



Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Análisis.-

De acuerdo a los datos obtenidos el 13,64% que equivale a 3 personas del total de encuestados establecen que para la medición de objetivos si se utiliza indicadores de gestión, y el 86,36% que corresponde a 19 personas señalan que no se utilizan indicadores de gestión.

Interpretación.-

Un alto porcentaje de las personas encuestas indican que no se utiliza indicadores de gestión para medir los objetivos planteados por la empresa considerando que esto es de vital importancia ya que ayuda a establecer la eficiencia y eficacia del servicio que presta la empresa.

Pregunta 15.-

¿Se analiza si la empresa cumple con los objetivos en cuanto a su crecimiento?

Tabla N° 21

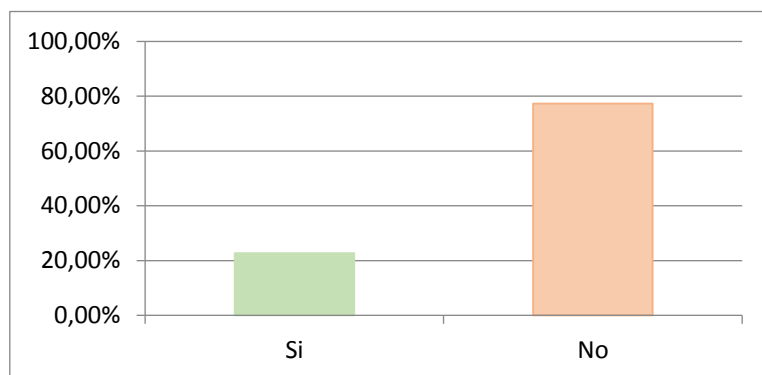
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

ÍTEMS VALIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADA
Si	5	22,73%	22,73%
No	17	77,27%	100%
Total	22	100%	

Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Gráfico N° 20

TABULACIÓN PREGUNTA N°15



Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Análisis.-

Del total de encuestados el 22,73% que corresponde a 5 personas señalan que si se analiza que la empresa cumpla con los objetivos en cuanto a su crecimiento, mientras que 77,27% que corresponde a 17 personas indican que no se realiza ese análisis.

Interpretación.-

De los datos obtenidos se determina que la mayoría de encuestados coinciden en que no se realiza un análisis de cumplimiento de objetivos en cuanto a crecimiento de la empresa, esta falencia debe ser corregida para asegurar un mejor desenvolvimiento de la misma.

Pregunta 16.-

¿En escala del 1 al 3, considerando que 1 es poco importante, 2 es importante y 3 es muy importante, que participación ocupa la empresa en el mercado de servicios médicos complementarios?

Tabla N° 22

PARTICIPACIÓN DE LA EMPRESA EN EL MERCADO

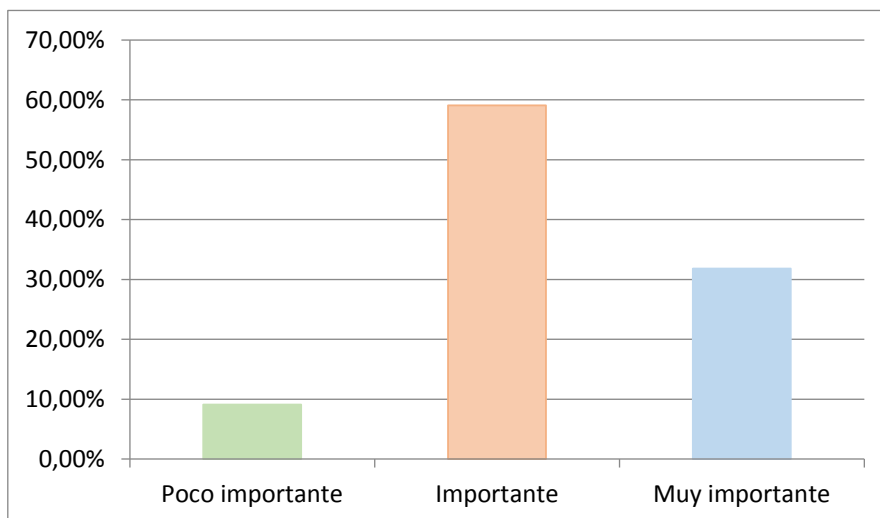
ÍTEMS VALIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADA
Poco importante	2	9,09%	9,09%
Importante	13	59,09%	68,18%
Muy importante	7	31,82%	100%
Total	22	100%	

Fuente de Investigación: Campo

Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Gráfico N° 21

TABULACIÓN PREGUNTA N°16



Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Análisis.-

Del total de personas encuestadas se determina que el 9,09% correspondiente a 2 personas señalan que la empresa ocupa una participación poco importante en el mercado de servicios médicos complementarios, el 59,09% que equivale a 13 personas indica que mantiene una participación importante, mientras que el 31,82% equivalente a 7 personas establece una participación muy importante.

Interpretación.-

Se puede determinar que la mayoría de los encuestados coinciden en que la empresa mantiene una importante participación en el mercado de servicios médicos complementarios, lo que es beneficioso para la empresa ya que ha ganado posicionamiento en el mercado.

Pregunta 17.-

¿Se analiza los tiempos de proceso de los servicios que presta la empresa?

Tabla N° 23

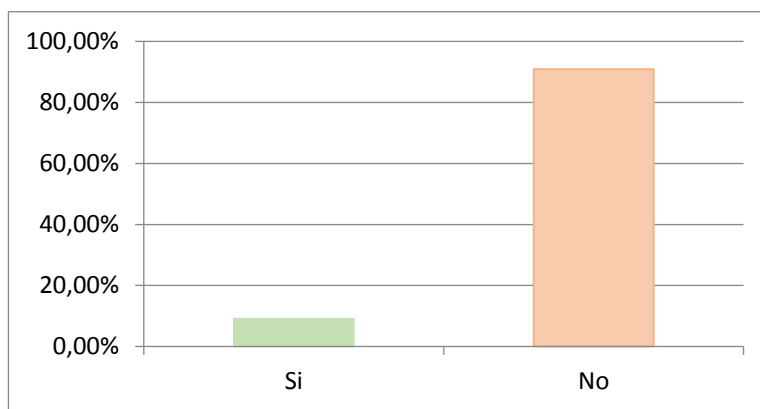
TIEMPOS DE PROCESO

ÍTEMS VALIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADA
Si	2	9,09%	9,09%
No	20	90,91%	100%
Total	22	100%	

Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Gráfico N° 22

TABULACIÓN PREGUNTA N°17



Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Análisis.-

Del 100% de encuestados, el 9,09% que corresponde a 2 personas señalan que si se analiza los tiempos de proceso de los servicios que presta la empresa, y el 90,91% que corresponde a 20 encuestados indican que no se analiza los tiempos de proceso.

Interpretación.-

Una mayoría considerable de encuestados manifiestan que no se analiza los tiempos de proceso de los servicios que presta la empresa, lo que nos genera un desconocimiento de la eficiencia con la que se trabaja.

Pregunta 18.-

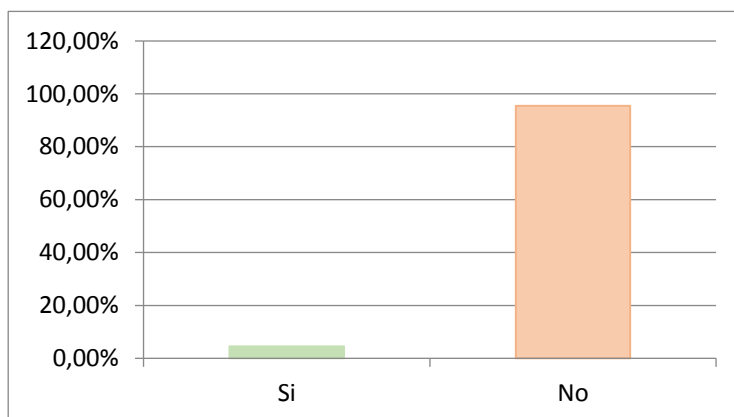
¿El cumplimiento en cuánto a las ventas realizadas es el esperado?

Tabla N° 24
CUMPLIMIENTO DE METAS EN VENTAS

ÍTEMS VALIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADA
Si	1	4,55%	4,55%
No	21	95,45%	100%
Total	22	100%	

Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Gráfico N° 23
TABULACIÓN PREGUNTA N°18



Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Análisis.-

De acuerdo con los datos de la encuesta el 4,55% que corresponde a una persona encuestada indica que el cumplimiento en cuanto a las ventas realizadas si es el esperado, y el 95,45% que corresponde a 21 personas encuestadas señalan que no.

Interpretación.-

En concordancia con los datos obtenidos de la encuesta la mayor parte de accionistas y personal administrativo y financiero manifiestan que la empresa no cumple con las metas establecidas en cuanto a ventas, lo que es una desventaja para el crecimiento de la misma.

Pregunta 19.-

¿Existe una adecuada revisión del desempeño de los trabajadores?

Tabla N° 25

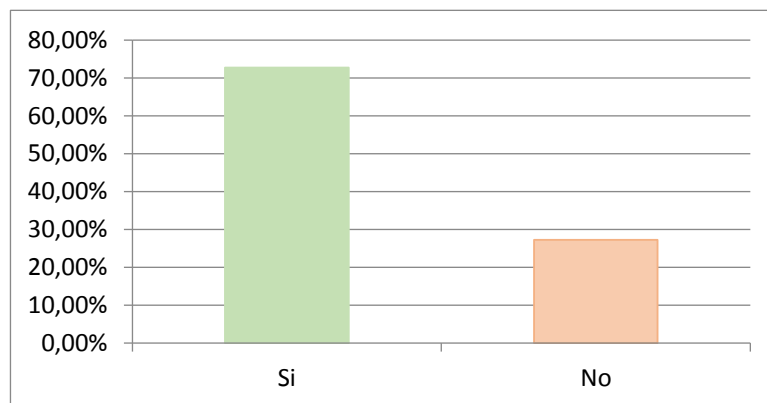
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

ÍTEMS VALIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADA
Si	16	72,73%	72,73%
No	6	27,27%	100%
Total	22	100%	

Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Gráfico N° 24

TABULACIÓN PREGUNTA N°19



Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Análisis.-

Del 100% de encuestados el 72,73% que corresponde a 16 personas encuestadas manifiesta que si existe una adecuada revisión del desempeño de los trabajadores, mientras que el 27,27% que corresponde a 6 personas encuestadas señalan que no existe una adecuada revisión.

Interpretación.-

Como resultado de las encuestas se determina que si existe una adecuada revisión del desempeño de los trabajadores, en lo que coincide la mayoría de personal encuestado, siendo esto de gran utilidad para brindar un mejor servicio.

Pregunta 20.-

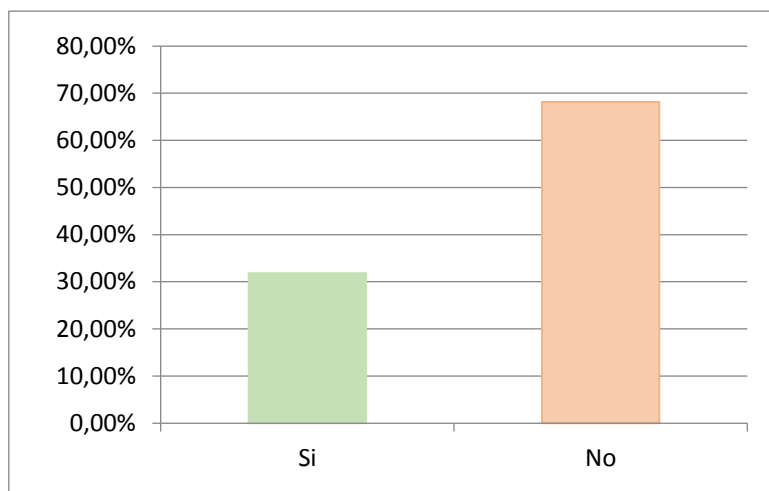
¿Se analiza el grado de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios prestados?

Tabla N° 26
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

ÍTEMS VALIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADA
Si	7	31,82%	31,82%
No	15	68,18%	100%
Total	22	100%	

Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Gráfico N° 25
TABULACIÓN PREGUNTA N°20



Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Análisis.-

De acuerdo con los datos de la encuesta el 31,82% correspondiente a 7 personas establecen que si se analiza el grado de satisfacción de los clientes, mientras que el 68,18% que corresponde a 15 personas manifiesta que no se realiza este análisis.

Interpretación.-

La mayor parte de encuestados determina que no se analiza el grado de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios prestados, este evento debe ser corregido ya que es una herramienta con la que se cuenta para conocer la calidad de nuestros servicios.

4.2 Verificación de Hipótesis

4.2.1 Método de Verificación

La verificación de hipótesis de la presente investigación se realizará utilizando el estadístico “t” de Student, como se menciona en el capítulo 3 de la presente investigación, utilizando los resultados obtenidos de la encuesta realizada anteriormente.

Para la elaboración del método estadístico utilizaremos tablas de frecuencia para la variable independiente y dependiente.

Tabla N° 27

TABLA DE FRECUENCIA VARIABLE INDEPENDIENTE

N°	SI	NO	X(si-no)	d (x-\bar{x})	d²
1	9	13	-4	-9,33	87,11
2	20	2	18	12,67	160,44
3	7	15	-8	-13,33	177,78
4	8	14	-6	-11,33	128,44
5	5	17	-12	-17,33	300,44
6	22	0	22	16,67	277,78
7	16	6	10	4,67	21,78
8	9	13	-4	-9,33	87,11
9	3	19	-16	-21,33	455,11
10	22	0	22	16,67	277,78
11	22	0	22	16,67	277,78
12	21	1	20	14,67	215,11
Σ			64	61,17	2466,67

Fuente de Investigación: Campo
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

\bar{X} 1= promedio

\bar{X} 1= 5,33

S1 = desviación estándar variable independiente

$$S1 = \sqrt{\frac{\Sigma d^2}{n - 1}}$$

$$S1 = \sqrt{\frac{2466,67}{12 - 1}}$$

S1 = 14,97

Tabla N° 28

TABLA DE FRECUENCIA VARIABLE DEPENDIENTE

N°	SI	NO	X(si-no)	d (x- \bar{x})	d ²
1	4	18	-14	-6,5	42,25
2	3	19	-16	-8,5	72,25
3	5	17	-12	-4,5	20,25
4	20	2	18	25,5	650,25
5	2	20	-18	-10,5	110,25
6	1	21	-20	-12,5	156,25
7	16	6	10	17,5	306,25
8	7	15	-8	-0,5	0,25
Σ			-60	-56,75	1358

Fuente de Investigación: Campo

Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

$\bar{x}_2 =$ promedio

$$\bar{x}_2 = -7,5$$

S₂ = desviación estándar variable dependiente

$$S_2 = \sqrt{\frac{\Sigma d^2}{n - 1}}$$

$$S_2 = \sqrt{\frac{1358}{8 - 1}}$$

$$S_2 = 13,93$$

4.2.2 Planteamiento de Hipótesis

4.2.2.1 Hipótesis Nula

H₀: Los procedimientos de control interno en el proceso de ventas y recaudación no incide en el cumplimiento de objetivos de la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S. A.

4.2.2.2 Hipótesis Alternativa o de Investigación

H₁: Los procedimientos de control interno en el proceso de ventas y recaudación incide en el cumplimiento de objetivos de la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S. A.

4.2.3 Nivel de significación y grados de libertad

En el modelo estadístico utilizaremos un nivel de confianza del 95% y un nivel de riesgo del 5%.

Grados de libertad = n_1+n_2-2

Donde:

n_1 = Muestra Variable Independiente

n_2 = Muestra Variable Dependiente

gl = Grados de libertad

Sp^2 = Varianza entre medias

Por tanto:

$$gl = n1 + n2 - 2$$

$$gl = 12 + 8 - 2$$

$$gl = 18$$

$$Sp^2 = \frac{(n1 - 1)S1^2 + (n2 - 1)S2^2}{n1 + n2 - 2}$$

$$Sp^2 = \frac{(12 - 1)14,97^2 + (8 - 1)13,93^2}{12 + 8 - 2}$$

$$Sp^2 = \frac{2465,11 + 1358,31}{18}$$

$$Sp^2 = 212,41$$

4.2.4 Estadístico de Prueba “t” student

Fórmula:

$$t = \frac{(x1 - x2)}{\sqrt{Sp^2\left(\frac{1}{n1} + \frac{1}{n2}\right)}}$$

Desarrollo:

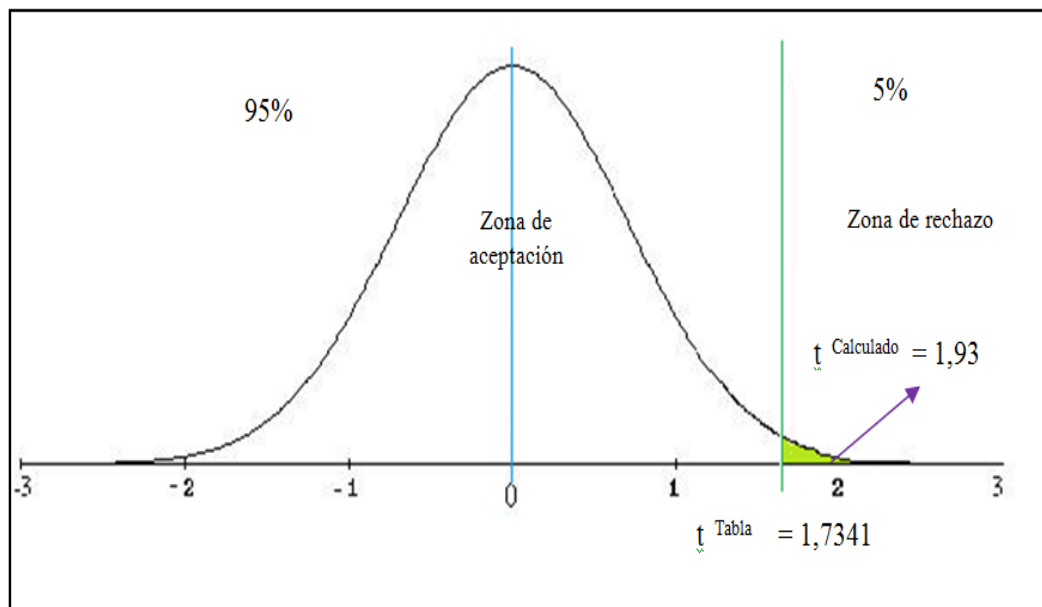
$$t = \frac{(5,33 - (-7,5))}{\sqrt{212,41(\frac{1}{12} + \frac{1}{8})}}$$

$$t = \frac{12,83}{6,65}$$

$$t = 1,93$$

Gráfico N° 26

Verificación de Hipótesis



Fuente de Investigación: Cálculos Estadísticos
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

4.2.5 Regla de Decisión

Si $t^{\text{Calculado}} > t^{\text{Tabla}} = 1,7341$ Rechazar H_0 y Aceptar H_1

Si $t^{\text{Calculado}} \leq t^{\text{Tabla}} = 1,7341$ Aceptar H_0

Por tanto:

$1,93 > 1,7341$ (Se rechazar H_0 y se aceptar H_1)

4.2.6 Interpretación

A un nivel de confianza del 95% se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1); por lo tanto, los procedimientos de control interno en el proceso de ventas y recaudación incide en el cumplimiento de objetivos de la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S. A.

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- A través del análisis realizado en la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A., se evidenció que los procedimientos de control interno con los que cuenta la empresa no son adecuados y suficientes en el proceso de ventas y recaudación, por lo que no se mantiene información financiera confiable de este proceso.
- En base a los datos obtenidos se comprobó que la empresa no realiza un adecuado análisis del cumplimiento de objetivos, debido a esto no se cuenta con la certeza de que la empresa esta direccionada hacia las metas, la misión y la visión que espera cumplir.
- La empresa carece de un sistema de control interno apropiado para el proceso de ventas y recaudación, lo que ocasiona que los recursos no estén salvaguardados y además no contribuye al cumplimiento de objetivos y a alcanzar niveles de eficiencia y eficacia en las operaciones.

5.2 Recomendaciones

- Establecer procedimientos de control interno claros y adecuados para el proceso de ventas y recaudación, los mismos que ayudarán a que la empresa cuente con información contable veraz y oportuna que a su vez permite llevar un mejor manejo de las cuentas involucradas en este proceso y evitar posibles errores a futuro.
- Un aspecto importante que debe considerar la empresa es el análisis del cumplimiento de los objetivos establecidos, para lo que es necesario contar con indicadores de gestión que permitan evaluar la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos, información que contribuye a la toma de decisiones.
- Crear un modelo de sistema de control interno adecuado y eficaz para el proceso de ventas y recaudación, como una herramienta de ayuda para evitar riesgos y fraudes, y que permita a la empresa alcanzar la eficiencia y eficacia de las operaciones, así como incrementar el grado de confiabilidad y veracidad en la información financiera obtenida en este proceso.

CAPÍTULO VI

6 PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

Título

Diseño de un Sistema de Control Interno para el proceso de ventas y recaudación en la empresa “Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A.”

Institución Ejecutora

Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A.

Investigadora

María Cristina Aguilar Mayorga

Beneficiarios

- Proceso de ventas y recaudación de la empresa
- Administradores y Accionistas
- Empleados
- Clientes

Provincia

Tungurahua

Ciudad

Ambato

Dirección

Calles Guayaquil y Rocafuerte, esquina.

Tiempo estimado para la ejecución:

Inicio: Enero 2014 Fin: Julio 2014

Equipo Responsable

La presente propuesta será ejecutada por la administración y accionistas de la empresa “Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A.”

6.2 Antecedentes de la propuesta

La empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A. fue creada con el fin de innovar el concepto de laboratorios clínicos en Ambato, tiene entre sus principales objetivos alcanzar una participación importante en el mercado, así como también mejorar y optimizar la utilización de los recursos disponibles.

Para lograr el cumplimiento de estos objetivos es importante mantener procedimientos de control interno bien definidos y correctamente aplicados, lo que no ocurre en el proceso de ventas y recaudación de la empresa, es decir que no existe información confiable en dicho proceso que ayude a determinar riesgos y mejorar los servicios que presta la empresa, limitando el correcto posicionamiento de la empresa en el mercado.

El diseño de un sistema de control interno adecuado para el proceso de ventas y recaudación de la empresa, permitirá salvaguardar los recursos, contar con información confiable y un mejor análisis del cumplimiento de los objetivos planteados.

6.3 Justificación

El proceso de ventas y recaudación de la empresa, posee inadecuados procedimientos de control, generando información financiera poco confiable y un débil manejo del mismo.

El propósito fundamental de la presente propuesta es contar con una herramienta que permita optimizar las actividades en el proceso de ventas y recaudación, y así fortalecer su desempeño, teniendo como resultado la innovación de los servicios y generar satisfacción en los accionistas, en cuanto a información financiera más confiable y disminución de riesgos, también facilitará la medición del cumplimiento de objetivos.

Contar con información confiable que permita analizar el cumplimiento oportuno de los objetivos de la empresa, ayudará al progreso de la misma y a un mejor posicionamiento en el mercado.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Diseñar un sistema de control interno para el proceso de ventas y recaudación en la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A. con el fin de que la gerencia cuente con información confiable que contribuya al cumplimiento de objetivos.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Examinar la información de la empresa para contar con el conocimiento necesario de la misma, que ayude a la elaboración de la presente propuesta.
- Desarrollar un sistema de control interno para el proceso de ventas y recaudación para mejorar los procesos y generar información confiable.
- Elaborar una carta presentando a la gerencia la propuesta del Sistema de Control Interno con el fin de que se considere su aplicación.

6.5 Análisis de factibilidad

La presente propuesta se podrá desarrollar debido a que se cuenta con la predisposición y apoyo de la administración y accionistas de la empresa, la misma que permitirá implementar un sistema de control interno para el proceso de ventas y recaudación, lo que contribuirá a la empresa para alcanzar los objetivos establecidos.

La factibilidad de la aplicación recae en los siguientes aspectos:

Tecnológica

La empresa dispone de software, recursos, y herramientas necesarios, los mismos están disponibles y tienen las capacidades técnicas requeridas para la realización e implementación de la presente propuesta.

Organizacional

En el ámbito organizacional la empresa requiere de una herramienta que permita mejorar su sistema de control interno para alcanzar un mejor manejo de sus operaciones en el proceso de ventas y recaudación, y un deseado crecimiento empresarial.

Económico Financiero

Es viable por cuanto se cuenta con los recursos necesarios para la correspondiente investigación los mismos son detallados en la siguiente tabla.

**Tabla N° 29
RECURSOS MATERIALES**

RUBRO	CAN.	UNIDAD DE MEDIDA	TOTAL
Suministro de Oficina	150	\$1	\$150
Fotocopias	100	\$0.02	\$2
Transporte	50	\$2,00	\$100
Servicios básicos	100	\$1	\$100
Papel bond	3	\$20	\$60
Impresiones	450	\$0.05	\$22,50
Empastado	2	\$35	\$70
Anillados	3	\$6	\$18
		SUBTOTAL	522,50
		10% IMPREVISTOS	\$52,25
		TOTAL	\$574,75

Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

La elaboración del proyecto será autofinanciado ya que se cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo del mismo.

Legal

No existe fundamentación legal pero existe la NIA 6: Evaluación de Riesgos y Control Interno, que establece lineamientos para analizar los sistemas de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes.

En la empresa se busca que los procedimientos de control interno estén basados en esta normativa.

6.6 Fundamentación

Sistema de Control Interno

De acuerdo con el Instituto Mexicano de Contadores Públicos IMCP (2002), significa todas las políticas, procedimientos y controles internos adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable, de acuerdo a la Norma Internacional de Auditoría N° 6.

Las principales funciones de un sistema de control interno es mantener de forma ordenada las actividades de la empresa, así como también asegurar la confiabilidad y veracidad de la información financiera, busca también la eficiencia y eficacia de las operaciones que ayudara a que esta llegue a cumplir con sus objetivos planificados.

Lo que se espera del Control Interno es que brinde la mayor seguridad para la consecución de los objetivos, a través de la correcta aplicación de los reglamentos, políticas y procedimientos establecidos por la alta dirección, quien a su vez debe actuar como un supervisor para que dichos lineamientos sean cumplidos.

Busca proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos en las siguientes categorías:

- ✓ La fiabilidad de la información financiera,
- ✓ La eficacia y eficiencia de las operaciones, y
- ✓ El cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables.

Consta de cinco componentes relacionados entre sí. Estos cinco componentes son inherentes a la forma de gestión dirige una organización y servir como criterio para determinar si el control interno de una entidad es eficaz.

SAS No. 78 incorpora los siguientes cinco componentes del control interno incluido en el Informe COSO:

- Entorno de control o Ambiente de control.
- Evaluación de riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Seguimiento o Supervisión y Monitoreo.

De acuerdo con Arens, Randal y Mark (2007, p: 274-283)

Ambiente de control.- Son acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos noveles de la administración, directores y propietarios de una empresa en cuanto al control interno, considerando:

- Integridad y valores éticos
- Compromiso con la competencia
- Participación del consejo directivo o el comité de auditoria
- Filosofía y estilo operativo de la administración
- Estructura organizativa
- Asignación de autoridad y responsabilidad
- Políticas y prácticas de recursos humanos

Evaluación del riesgo.- Es la identificación y análisis de los riesgos relevantes de la administración para la preparación de los estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Procesos de evaluación de riesgos:

- Identificar los factores que afectan al resgo
- Evaluar la importancia de los riesgos y la probabilidad de ocurrencia
- Determinar las acciones necesarias para manejar los riesgos

Actividades de control.- Son políticas y procedimientos, además de las que se incluyeron en los otros componentes, que ayudan a asegurar que se implanten las acciones necesarias para prevenir los riesgos que no permiten el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Existen varias actividades de control para cualquier tipo de compañía incluyendo los controles manuales y automáticos.

Información y Monitoreo.- Son métodos empleados para identificar, reunir, clasificar, registrar e informar acerca de las operaciones de una entidad y para conservar la contabilidad de los activos relacionados.

Monitoreo.- Es la evaluación constante y periódica por parte de la administración de la eficacia del diseño y funcionamiento de la estructura del control interno de acuerdo con su objetivo y modificarla cuando sea necesario.

6.7 Metodología, Modelo Operativo

Para el desarrollo del sistema de control interno en el proceso de ventas y recaudación de la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A. se establecen las siguientes fases:

Tabla N° 30
FASES MODELO OPERATIVO

N°	FASES	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Conocimiento de la entidad.	<p>Recopilar información que nos permita conocer los puntos débiles de la empresa y así establecer medidas correctivas que beneficien a la misma, buscando mayor estabilidad en el mercado.</p> <p>Para el desarrollo del presente trabajo fue fundamental recoger información acerca de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antecedentes de la empresa • Misión, visión, valores y objetivos • Estructura orgánica • Proceso de ventas y recaudación • Flujograma del proceso 	5 días	Cristina Aguilar
2	Diseño del Sistema de Control Interno para el proceso de ventas y recaudación.	Diseñar un sistema de control interno para el proceso de ventas y recaudación de la empresa, basado en el informe COSO I que contiene los siguientes elementos:	8 días	Cristina Aguilar

		<p>1.- Ambiente de control</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misión y visión • Principios y valores • Estructura Orgánica • Descripción de funciones por departamento <p>2.- Evaluación de riesgo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de debilidades encontradas en el flujograma del proceso de ventas y recaudación • Manual de Referencia <p>3.- Actividades de control</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas para el proceso de ventas y recaudación • Procedimientos para el proceso de ventas y recaudación • Descripción del proceso de ventas y recaudación • Flujograma del proceso de ventas y recaudación 		
--	--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Documentación necesaria para el proceso <p>4.- Información y comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de la información y comunicación del proceso en la empresa • Reporte de la información generada en el proceso de ventas y recaudación. <p>5.- Supervisión y monitoreo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsables de supervisar • Cuestionario como herramienta para la supervisión. • Tablero de indicadores. 		
3	Presentación de la Propuesta.	Elaborar una carta dirigida al gerente de la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A. presentando la propuesta realizada.	2 días	Cristina Aguilar

Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO
PARA EL PROCESO DE
VENTAS Y RECAUDACIÓN**

"Movilab S.A."

FASE N°1

CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

Introducción.-

El conocimiento general de la empresa nos permite indagar sobre que bases esta establecida la misma, esta fase nos facilitará información acerca de todos los elementos administrativos que tiene la entidad la misma que contribuye a nuestro estudio, a continuación detallamos la información recopilada:

ANTECEDENTES

Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A. es una empresa que se dedica a prestar servicios de laboratorio clínico en las áreas de hematología, serología, química sanguínea, histopatología, citología, bacteriología, hormonas y otras afines.

Fue constituida legalmente en Ambato el 1 de marzo de 2004, por un grupo de médicos emprendedores, visionarios y de renombre en distintas especialidades, que buscaban revolucionar el concepto de laboratorios clínicos en Ambato.

En la actualidad Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A. forma parte de los laboratorios clínicos más grandes y mejor posicionados en el centro del país, cuenta con un total de 19 accionistas.

Las principales estrategias en las que se enfoca la empresa es en el talento humano, servicios de calidad, infraestructura, imagen corporativa, organización y planificación.

El crecimiento de la empresa se sustenta en las constantes capacitaciones a su personal en diferentes áreas del conocimiento con el fin de que el equipo de trabajo pueda enfrentar la demanda de un mercado cada vez más exigente.

MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y OBJETIVOS

Misión.-

Proveer al mercado local y nacional servicios médicos complementarios concebidos sobre la base de estrictas normas de calidad y entregados oportunamente con el fin de alcanzar altos niveles de satisfacción en los clientes.

Visión.-

En el mediano plazo la compañía liderará en el mercado local en la prestación de servicios médicos complementarios, sobre la base de una cultura organizacional enfocada en el buen servicio y calidad.

Valores Institucionales.-

La empresa realiza sus actividades aplicando los valores de:

- Responsabilidad
- Profesionalismo
- Honestidad
- Respeto social y ambiental

OBJETIVOS DE LA EMPRESA

Objetivos Estratégicos.-

- Alcanzar una participación importante en el mercado de empresas que prestan servicios médicos complementarios.
- Permanecer en el mercado local siendo líderes y extender nuestro mercado de servicios médicos complementarios nacionalmente.
- Incrementar la confiabilidad en nuestros servicios cumpliendo con estándares de calidad.

Objetivos Operativos.-

- Tener un buen desempeño en cuanto a la competencia con otras empresas del sector de servicios médicos complementarios.
- Satisfacer necesidades de nuestros clientes sobre la base de una cultura organizacional enfocada en el buen servicio, calidad y entrega oportuna.
- Mejorar y optimizar la utilización de los recursos disponibles.

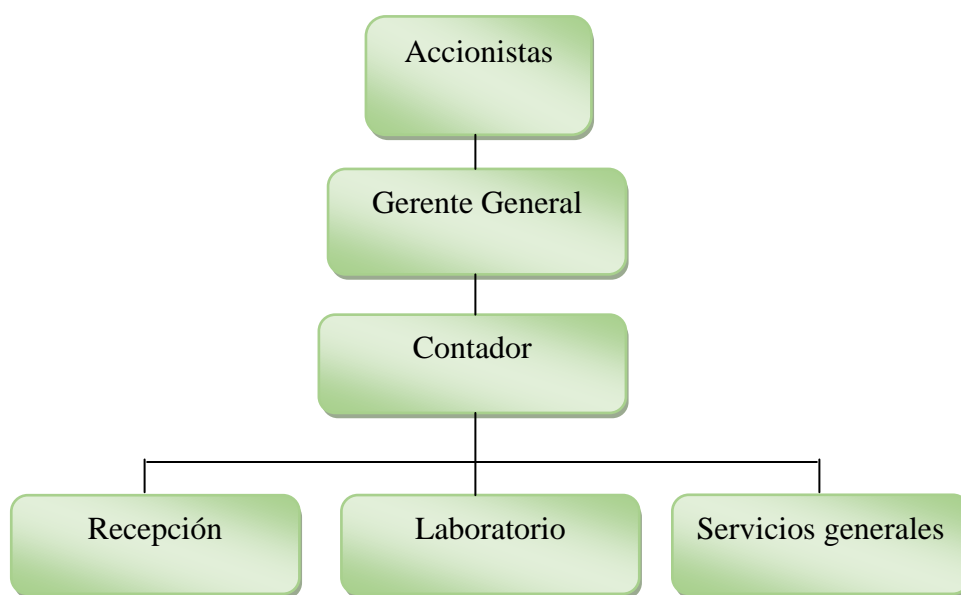
LOGOTIPO



ESTRUCTURA ORGÁNICA

Gráfico N° 27

ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA EMPRESA



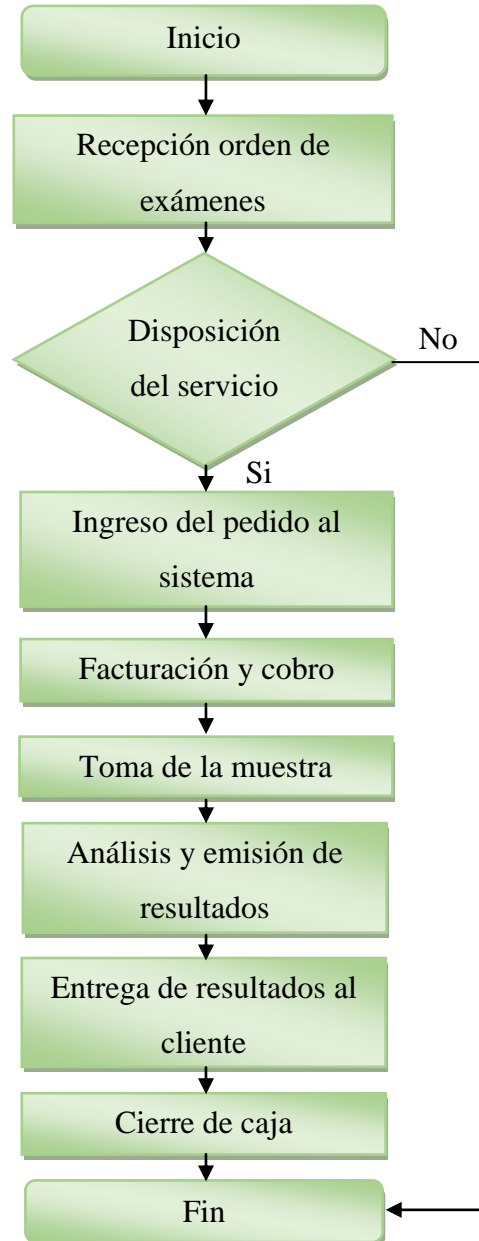
Fuente de Investigación: Movilab Servicios Complementarios S.A.

PROCESO DE VENTAS Y RECAUDACIÓN

En la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A. el proceso de ventas y recaudación inicia con la recepción de la orden de exámenes de los clientes, si cuenta con la disposición del servicio se ingresa al sistema el pedido, se genera la factura, se realiza el cobro, se toma la muestra necesaria, el médico analiza la muestra y se emite los resultados, se entrega los resultados a los clientes y al finalizar la jornada se realiza cierre de caja.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

Gráfico N° 28
FLUJOGRAMA PROCESO DE VENTAS Y RECAUDACIÓN



Fuente de Investigación: Movilab Servicios Complementarios S.A.

Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

FASE N°2

**DISEÑO DEL SISTEMA DE
CONTROL INTERNO PARA EL
PROCESO DE VENTAS Y
RECAUDACIÓN EN “MOVILAB
S.A.”**

Introducción.-

Para que el sistema de control interno en el proceso de ventas y recaudación cuente con la viabilidad necesaria es importante detallar los elementos del informe COSO I que vamos a utilizar, que son:

AMBIENTE DE CONTROL

Establecer un ambiente de control en la empresa, es una función del gerente general, este ambiente de control es la base para el desarrollo del resto de los elementos.

Misión y Visión.- La empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A. mantiene una adecuada misión y visión, las mismas que se detallan a continuación:

Misión.-

Proveer al mercado local y nacional servicios médicos complementarios concebidos sobre la base de estrictas normas de calidad y entregados oportunamente con el fin de alcanzar altos niveles de satisfacción en los clientes.

Visión.-

En el mediano plazo la compañía liderará en el mercado local en la prestación de servicios médicos complementarios, sobre la base de una cultura organizacional enfocada en el buen servicio y calidad.

Principios y valores.- El gerente general y los accionistas de la empresa deben establecer y difundir valores éticos, así como también demostrar compromiso y vigilar que los empleados cumplan con estos.

La empresa ha establecido valores institucionales, pero se considera la reestructuración de los mismos y se plantea principios que deben ser tomados en cuenta por la empresa.

Valores

- ✓ ***Honestidad personal***, actuar con transparencia y clara orientación moral cumpliendo con las responsabilidades asignadas en el uso de información, de recursos materiales y financieros.
- ✓ ***Respeto***, difundir una conducta que considere en su justo valor los derechos fundamentales de nuestros semejantes y de nosotros mismos.
- ✓ ***Solidaridad***, actuar siempre con la disposición a ayudar a los demás cuando sea necesario, regidos por la cooperación para lograr los objetivos propuestos por la empresa.
- ✓ ***Responsabilidad***, trabajar de manera que contribuya al logro de los objetivos de la empresa asumiendo el resultado de sus acciones.
- ✓ ***Moralidad***, al orientar las actuaciones y las responsabilidades de los trabajadores hacia el cumplimiento de sus funciones.

Principios

- ✓ *Cuidado del medio ambiente*, mantener en forma permanente la práctica de preservación y mejora del medio ambiente.
- ✓ *Cultura de calidad*, perfeccionar los procesos, por medio de una mejora continua, para lograr la eficiencia y eficacia con el fin de alcanzar la excelencia, en beneficio del personal y clientes.
- ✓ *Compromiso en el servicio*, destacar los servicios que ofrece la empresa de manera que se genere confianza de nuestros clientes.

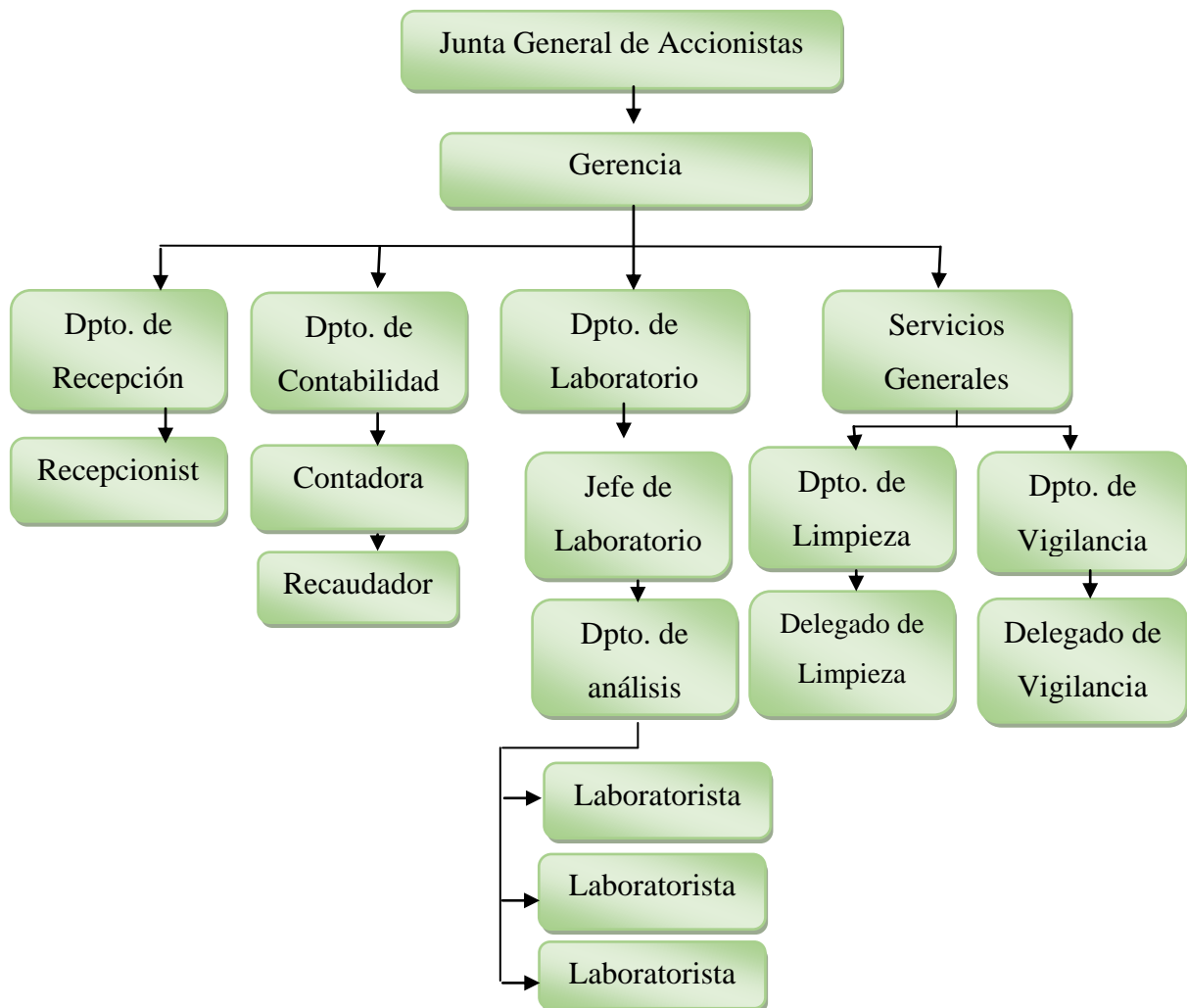
El desarrollo de estos valores y principios conforma una cultura organizacional definida, de manera que la misma perdurará más allá de los cambios en el personal.

La administración y los empleados, en pleno conocimiento de la cultura organizacional, deben preservar los valores y contribuir a su fortalecimiento.

En la creación de una cultura organizacional apropiada es importante la participación de los accionistas y la administración, puesto que, con su ejemplo, contribuirá a fortalecer el ambiente de control.

Estructura Orgánica.- En la empresa se requiere de una estructura orgánica efectiva que contribuya al cumplimiento de sus objetivos y a la consecución de su misión, aquí se establece como las actividades son planeadas, ejecutadas, controladas y monitoreadas, es así que se procede a plantear una propuesta de estructura orgánica:

Gráfico N° 29
ESTRUCTURA ORGÁNICA



Fuente de Investigación: Movilab Servicios Complementarios S.A.
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Descripción de funciones por departamento.- A continuación detallamos las funciones que se debe realizar en cada departamento de la empresa:

Junta General de Accionistas

- ✓ Organizar de mejor manera la empresa.
- ✓ Dirigir el desarrollo óptimo de la empresa.
- ✓ Coordinar el funcionamiento adecuado de Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A.

Gerencia

- ✓ Liderar el proceso de planeación estratégica.
- ✓ Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la empresa.
- ✓ Crear un ambiente en que los trabajadores de la empresa puedan lograr cumplir las metas optimizando todos los recursos disponibles.
- ✓ Implementar una estructura administrativa que contenga los elementos necesarios para el desarrollo de los planes de acción.
- ✓ Autorizar procedimientos poco habituales en la empresa.

Departamento de Recepción

- ✓ Informar a los clientes sobre los servicios que pone a disposición la empresa.
- ✓ Asesoría sobre precio y condiciones a los clientes.
- ✓ Proporcionar información a los clientes sobre el tiempo en que se entregara los resultados del servicio y posibles demoras de entrega y cualquier otro tipo de cambio significativo.
- ✓ Responsable de la entrega de resultados de los exámenes a los clientes.

Departamento de Contabilidad

Contadora

- ✓ Controlar y custodiar los documentos de la empresa.
- ✓ Analizar las cuentas individuales de los estados financieros.
- ✓ Examinar los flujos de efectivo producidos en la comercialización del servicio.
- ✓ Controlar el manejo y destino de los recursos financieros que ingresan a la empresa.
- ✓ Realizar pagos referentes a empleados.
- ✓ Administrar los recursos económicos con los que se cuenta.
- ✓ Asesorar al gerente de la empresa.
- ✓ Cumplir con las disposiciones legales y documentos solicitados por las entidades de control.
- ✓ Elaborar estados financieros.

Recaudadora

- ✓ Recepción diaria de cobranza por ventas de contado.
- ✓ Emisión y archivo de facturas.
- ✓ Manejo de facturas y comprobantes de retención.
- ✓ Manejo de caja chica.
- ✓ Depósitos diarios de las recaudaciones.
- ✓ Presentar cierres diarios de caja.

Departamento de Laboratorio

Jefe de Laboratorio

- ✓ Custodia, control y administración de los recursos necesarios para la elaboración de los exámenes.
- ✓ Responsable del funcionamiento de equipos.
- ✓ Supervisar las actividades designadas a los laboratoristas.

Laboratoristas

- ✓ Toma de muestras de los clientes.
- ✓ Análisis y elaboración de exámenes.
- ✓ Elaboración de reportes y resultados de exámenes.

Servicios Generales

Delegado de Limpieza

- ✓ Responsable de la limpieza de las instalaciones.

Delegado de Vigilancia

- ✓ Responsable del orden y cuidado general de la empresa.

EVALUACIÓN DE RIESGO

Se deben identificar los riesgos relevantes, actuales y potenciales, de origen interno y externo, que afecten la consecución de los objetivos de la empresa, esto debe formar parte de la estrategia y planeamiento organizacional.

Identificación de debilidades encontradas en el flujograma del proceso de ventas y recaudación.- A continuación detallamos las debilidades encontradas en el proceso de ventas y recaudación de la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A.

- ✓ No se identifica la necesidad del cliente en cuanto a que servicio necesita.
- ✓ No se establece una orden de pedido como medida de control.
- ✓ Si la venta se realiza a crédito no existe la autorización correspondiente del gerente, ni una política sobre el otorgamiento de créditos.
- ✓ No se ingresa inmediatamente al sistema el ingreso de efectivo.
- ✓ No se realiza depósitos diarios de las recaudaciones.
- ✓ No existe control en el departamento de recaudación como arqueos de caja.

Manual de Referencia como herramienta de Evaluación de Riesgos.- El siguiente manual de referencia permitirá a la empresa la valoración de riesgos, en el mismo se detalla los objetivos que se busca alcanzar con la implementación del sistema de control interno en el proceso de ventas y recaudación, estos objetivos se clasificarán en Operaciones, Financieros y de Cumplimiento (O, F, C), los riesgos que se puede tener y las actividades de control o puntos a enfocar por acciones.

**Tabla N° 31
MANUAL DE REFERENCIA**

Objetivos	O,F,C	Riesgos	Puntos a enfocar por acciones/ Actividades de control
Cumplir con las políticas del proceso de ventas y recaudación.	O,C	Las políticas no sean comunicadas claramente.	Socializar las políticas por escrito a los empleados de la entidad e implantar sanciones en caso de su incumplimiento.
Cumplir con los objetivos de ventas que mantiene la empresa.	O	Falta de demanda del servicio. Desconocimiento de los objetivos de la empresa por parte de los empleados.	Medir la satisfacción del cliente a través de indicadores de calidad con el fin de mantener la confianza y fidelidad de los clientes. Socializar los objetivos de la entidad a todos los colaboradores de la empresa con el fin de que conozcan hacia donde debe encaminarse sus

			esfuerzos. Además medir a través de indicadores de gestión si se cumplen los objetivos planteados.
Asegurarse de que los empleados cumplan con sus responsabilidades de manera efectiva.	O	El personal no sea evaluado periódicamente.	Evaluar el desempeño de los empleados y cumplimiento de sus funciones, por lo menos una vez al año.
Registrar correctamente las facturas de las ventas realizadas.	O,F	Pérdida de documentos.	Archivo y contabilización de facturas de ventas de manera oportuna.
Registrar las operaciones de forma veraz y oportunamente.	O	Inadecuado ingreso de la información.	Controles y seguimientos periódicos de las transacciones realizadas.
Salvaguardar el efectivo de la empresa.	O,F	Inadecuada seguridad física sobre el efectivo.	Reportes diarios de caja. Depósitos diarios de las recaudaciones. Depósitos intactos de las recaudaciones realizadas.

Fuente de Investigación: Mantilla (2005, p: 216)

Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

ACTIVIDADES DE CONTROL

Las actividades de control son acciones ejercidas sobre sistemas, procesos y métodos operativos y administrativos, los cuales constituyen elementos claves para el logro de los objetivos institucionales.

De acuerdo a Mantilla (2005, p: 59) las actividades de control son las políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las orientaciones administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos.

Las actividades de control son implementados por la administración para el uso eficiente de los recursos, a través de políticas y reglamentos que permiten controlar que se lleven a cabo las instrucciones de la administración de la empresa y se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados en el camino para conseguir los objetivos y metas propuestas en la entidad.

A continuación presentamos una propuesta sobre las políticas y procedimientos para el proceso de ventas y recaudación de la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A.

Políticas para el proceso de ventas y recaudación.-

Ventas

- ✓ Búsqueda permanente de mejoras en los niveles de satisfacción de los clientes en cuanto a la atención y al servicio brindado, que será responsabilidad de todo el personal, para lograr este mejoramiento continuo se debe fortalecer los

sistemas de control, asegurando que se cumplan los objetivos, y metas planteadas por la empresa.\

- ✓ Los servicios que presta la empresa serán realizados solo bajo una orden de compra u orden de pedido de los exámenes.

Recaudación de los ingresos

- ✓ El recaudador será el responsable del control de los recursos financieros recaudados, así como de generar información necesaria y oportuna para el registro de las transacciones, controlará la adecuada custodia, uso y registro de los ingresos de efectivo.
- ✓ El personal de recaudación debe cumplir con integridad y exactitud en las recaudaciones por servicios.
- ✓ El contador de la empresa evaluará periódicamente el flujo de las recaudaciones y depósitos que se realiza, adoptando medidas que correspondan a un adecuado cumplimiento.
- ✓ El personal a cargo del manejo o custodia de fondos estará respaldado por una garantía razonable de acuerdo a su grado de responsabilidad, estas medidas de respaldo podrían incluir seguridades físicas de la empresa, asignación de personal de seguridad.
- ✓ Todos los ingresos de efectivo deberán ser depositados al día siguiente de su recaudación en la cuenta corriente bancaria de la empresa en forma intacta.

Autorización de Operaciones

- ✓ En caso de existir una venta a crédito, el gerente general es el encargado de autorizar dicha transacción, con el fin de que se asegure el control de las operaciones de recaudación.
- ✓ Las ventas a créditos son autorizadas para los accionistas de la empresa y para clientes como instituciones se solicitará autorización del gerente con plazo de treinta días para su cancelación.

Procedimientos para el proceso de ventas y recaudación.- Corresponde a la secuencia de actividades que inicia desde la identificación de las necesidades del cliente hasta la entrega del servicio por parte de la empresa y el depósito del efectivo.

A continuación se detalla un resumen del proceso:

- ✓ Necesidad del servicio
- ✓ Orden de pedido
- ✓ Procesamiento oportuno de información
- ✓ Autorización para ventas a crédito
- ✓ Facturación
- ✓ Entrada de efectivo
- ✓ Cierre de caja
- ✓ Depósitos
- ✓ Arqueos de caja periódicos

Descripción del Proceso de Ventas y Recaudación.-

**Tabla N° 32
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

PROCESO DE VENTAS Y RECAUDACIÓN
Fuente: Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A.
Informante: Dpto. de contabilidad
Proceso: <ul style="list-style-type: none">• Se inicia el proceso de ventas y recaudación con la necesidad o demanda por parte del cliente de los servicios.• Recepción informa al cliente si existe disponibilidad del servicio que solicita.• Si se dispone del servicio la recaudadora de la empresa elabora la orden de pedido.• Si es una venta a crédito se solicita la correspondiente autorización a gerencia.• Después la recaudadora ingresa la información al sistema de la empresa.• Realiza la factura, la original le entrega al cliente y la copia se archiva.• Recibe el pago del cliente y se guarda en caja de seguridad.• Se ingresa la información de la venta al reporte diario de caja.• Al finalizar la jornada se realizará el cierre diario de caja y se llena la papeleta de depósito.• Al día siguiente se realiza el depósito intacto de la recaudación.• Se envía el reporte del cierre diario de caja a contabilidad.• Contabilidad registra transacciones en el sistema y archiva los documentos.• El contador realizará controles periódicos como arqueos de caja.

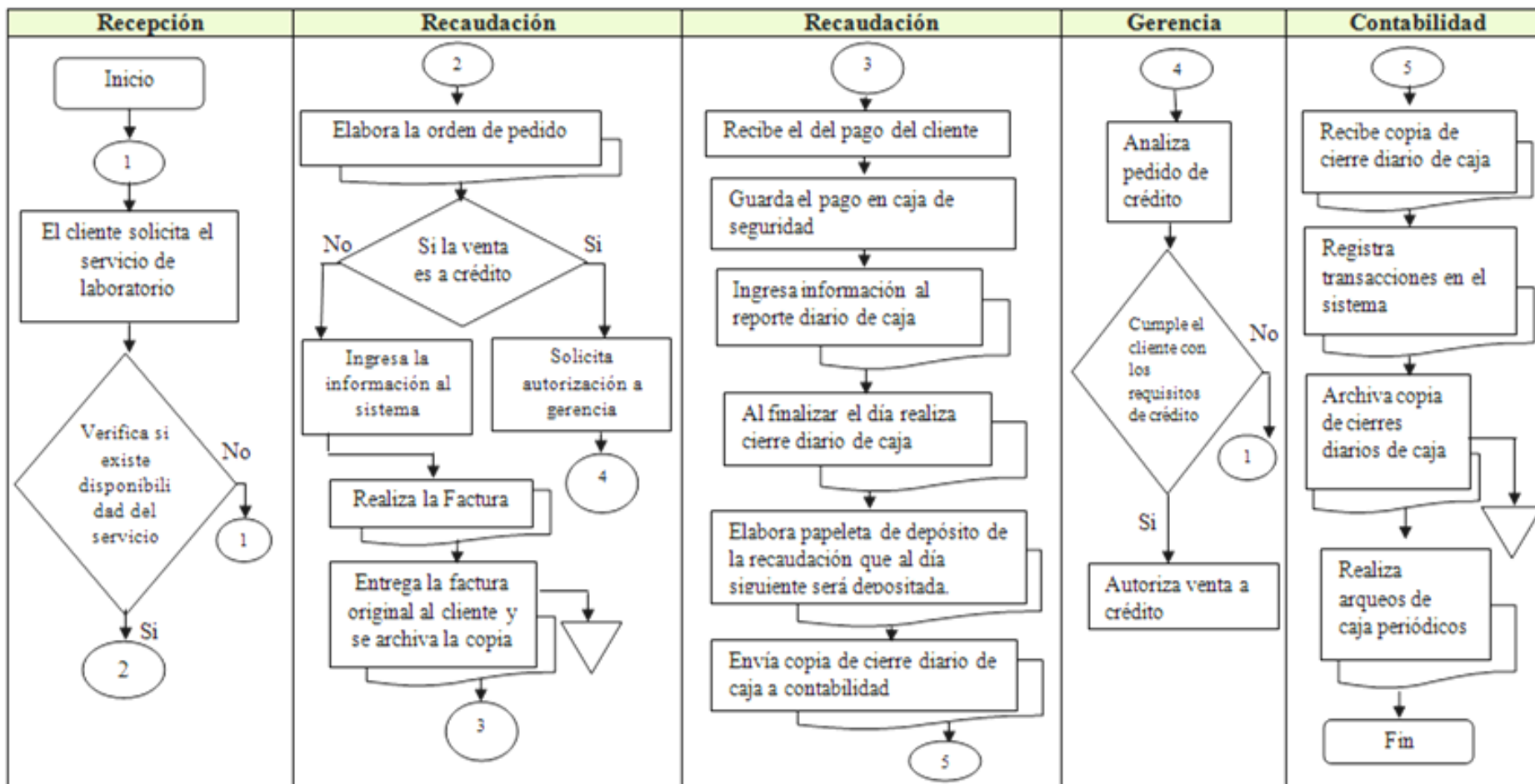
Fuente de Investigación: Movilab Servicios Complementarios S.A.

Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Flujograma del proceso de ventas y recaudación.-

Gráfico N° 30

FLUJOGRAMA PROPUESTO PARA EL PROCESO DE VENTAS Y RECAUDACIÓN



Fuente de Investigación: Movilab Servicios Complementarios S.A.

Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)


Documentación para el proceso de ventas y recaudación.- La empresa debe disponer de los siguientes documentos necesarios para el correcto desempeño de este proceso:

- ✓ Orden de pedido de exámenes.
- ✓ Facturas pre numeradas y pre impresos.
- ✓ Reporte diario de cierre de caja.
- ✓ Comprobantes de depósitos.

Orden de pedido de exámenes.- Este documento sirve para solicitar el servicio a la empresa, indica cantidad, detalle, precio y condiciones de pago, entre otras cosas. La orden de compra tiene un duplicado que se entrega al cliente y es una constancia de los servicios encargados, el documento original es para la empresa e implica que debe preparar el pedido y dar curso a la facturación en caso de que sea aceptado el pedido.

Gráfico N° 31

ORDEN DE PEDIDO

		FECHA: _____		
		FOLIO NO.: _____		
ORDEN DE PEDIDO NO. <input type="text"/>		PROVEEDOR: _____		
FECHA DE ENTREGA <input type="text"/>		DIRECCION: _____		
		R.F.C. _____		
PARTIDA	CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
CANTIDAD CON LETRA: _____			SUBTOTAL	
			IVA 15%	
			TOTAL	
NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN ENTREGA		ELABORO: _____		
		REVISO: _____		
NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE		AUTORIZO: _____		
		ANEXOS: _____		

Fuente de Investigación: Movilab Servicios Complementarios S.A.
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Factura.- Es un documento en el que se detalla toda la información de la venta del servicio, debe reflejar la entrega del servicio, junto a la fecha de devengo, además de indicar la cantidad a pagar. En la factura deben aparecer los datos de la empresa y del cliente, el detalle de los productos y servicios suministrados, los precios unitarios, los precios totales, los descuentos y los impuestos.

Gráfico N° 32

FACTURA

Movilab s.a.
LABORATORIO CLINICO

MOVILAB SERVICIOS MÉDICOS COMPLEMENTARIOS S. A.
OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD
Matriz: Rocafuerte y Guayaquil - Telf: 033700130 - 033700131
Ambato - Ecuador
R.U.C.: 1891712635001

FACTURA
0149468
AUT.: 1113761956

CLIENTE: JUAN CORDOVA
DIRECCIÓN: PUÑO
R.U.C.: 1803231006
FECHA: 25/08/2014 12:58:21
TEL: 144563 H. Entress: 17:30:00
TELEFONO:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR
BIOMETRIA COMPLETA	1	6,00			

Sumari \$ 6,00 Descuento \$ 0,00 I.V.A. 0% \$ I.V.A. 12% \$ Total \$ 6,00

Recibí conforme Entregué conforme
PEDIDO 16439


Fuente de Investigación: Movilab Servicios Complementarios S.A.
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Cierre de caja.- Se utiliza este documento para registrar el dinero que se recauda de forma diaria, el número de movimientos que se ha realizado desde el último cierre y saldo actual que es la suma del saldo anterior más lo recaudado en caja.

Este documento proporciona un completo informe de la jornada a contabilidad, también permite efectuar el arqueo de la caja comprobando que las cifras proporcionadas por el programa, coincidan con la realidad de la caja.

Para la empresa se sugiere el siguiente formato que ayudará a un registro y control más adecuado:

Gráfico N° 33
CIERRE DE CAJA

CIERRE DIARIO DE CAJA					
					
Responsable: Cierre de caja N°: Fecha:					
N°	N° de factura	Cliente	Descripción del Servicio	Forma de Pago	Valor
Total					
Saldo Anterior					
Saldo Actual					

Fuente de Investigación: Movilab Servicios Complementarios S.A.
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Comprobante de depósito.- Este documento refleja la cantidad de dinero depositado, en que cuenta se realizó el depósito y la fecha, con la finalidad de garantizar que los fondos no se desvíen.

Gráfico N° 34
COMPROBANTE DE DEPÓSITO

BANCO PICHINCHA <small>en confianza</small>		BANCO		MONEDA		DEPÓSITO O PAGO EN EFECTIVO RECAUDACIONES	
<input type="checkbox"/> AGENCIA <input checked="" type="checkbox"/> CAJA		<input type="checkbox"/> DÓLARES <input type="checkbox"/> EURO	<input type="checkbox"/> DÓLARES CLAVE <input type="checkbox"/> VISA <input type="checkbox"/> MAESTRACARD <input type="checkbox"/> RECAUDACIONES EFECTIVO <input type="checkbox"/> RECAUDACIONES CHEQUES <input type="checkbox"/> INSTITUCIÓN PÚBLICA	INDIQUE TOTAL: BILLETES: _____ MONEDAS: _____ USAR EL CAMPO SOLO PARA SECTOR PÚBLICO: SUBLENEA: _____			
NÚMERO DE CUENTA, CÓDIGO O TARJETA: _____		NOMBRE DEL CLIENTE: _____		LUGAR Y FECHA: _____		FIRMA DEL DEPOSITANTE: C.I./PAS.: _____ TEL.: _____	

Fuente de Investigación: Movilab Servicios Complementarios S.A.
Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Éste elemento del informe COSO permite que el personal de la empresa capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones en el proceso de ventas y recaudación.

En el interior de una empresa la comunicación produce una serie de beneficios que se concretan en una mayor agilidad de las operaciones, en un mejor estado de ánimo general, en una superior actitud o disposición para el trabajo y en la eliminación de errores oportunamente. Por el contrario, la mala comunicación en la gestión de la empresa causa una distribución desequilibrada de las tareas, crecientes suspicacias y desconfianzas del personal y el deterioro gradual del espíritu de cooperación, tan imprescindible en cualquier equipo de trabajo.

Para lograr la finalidad de la información, así entendida, se requieren canales de circulación para su comunicación que reúnan condiciones apropiadas. Ello implica la existencia de modalidades de circulación predeterminadas conocidas por todos los involucrados en el proceso, mediante mecanismos apropiados de difusión. Las modalidades incluyen canales formales e informales con líneas abiertas de comunicación y, fundamentalmente, apoyados por una clara actitud de escuchar y transmitir con debido cuidado por parte de la dirección superior, en una atmósfera de mutua confianza.

Los sistemas de información están integrados en el sentido de correlacionar los objetivos planteados por la empresa con la de los procedimientos en el proceso de ventas y recaudación, para contribuir al mejor seguimiento y control de este.

Todos los involucrados en la organización deben conocer oportunamente sus responsabilidades de operación, gestión y control así como el modo en que se relacionan sus actividades con el trabajo de los demás.

A continuación se presenta un modelo de información y comunicación para la empresa:

Responsable de la información y comunicación del proceso en la empresa.- El principal responsable de la información y comunicación es el gerente de la empresa y el personal involucrado en el proceso de ventas y recaudación.

Propuesta de Información y Comunicación en el proceso de ventas y recaudación.-

Tabla N° 33

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL PROCESO DE VENTAS Y RECAUDACIÓN

Departamento	Información que comunica	A quien comunica
Gerencia	Informar sobre políticas y procedimientos para el proceso de ventas y recaudación.	Al personal involucrado en el proceso de ventas y recaudación: <ul style="list-style-type: none"> • Recepcionista • Recaudador • Contador
Contabilidad	Informar sobre incumplimiento de políticas o procedimientos por parte de algún empleado involucrado en el proceso. Informar sobre los resultados económicos mensualmente.	Gerencia
Recaudación	Informar diariamente a través del cierre diario de caja sobre los montos de ventas efectuados.	Contabilidad
Recepción	Informar sobre la disponibilidad de los servicios, precios y tiempo.	Clientes

Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

Es necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su rendimiento. Dicho seguimiento tomará la forma de actividades de supervisión continua o de evaluaciones periódicas. Todo el proceso debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime oportuno. De esta forma, el proceso puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo con las circunstancias.

Responsables de supervisar el Sistema de Control Interno para el proceso de ventas y recaudación.- En la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A. el Lic. Ramiro Velastegui Gerente de la misma será el responsable de la supervisión y monitoreo del Sistema de Control Interno del proceso de ventas y recaudación, con la colaboración de la Dra. Mery Mora contadora de la empresa, quien deberá informar al gerente si el Sistema de Control Interno esta funcionando adecuadamente, para lo cual se utilizará un cuestionario que deberá ser aplicado por lo menos cada semestre.

Cuestionario como una herramienta para la supervisión.- A continuación establecemos el cuestionario que se utilizará para la supervisión y monitoreo del proceso:

Tabla N° 34

CUESTIONARIO COMO HERRAMIENTA DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO

**MOVILAB SERVICIOS MÉDICOS COMPLEMENTARIOS S.A.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PROCESO DE VENTAS Y RECAUDACIÓN
PERIODO 2014**

N°	FACTOR/PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿En el proceso de ventas y recaudación se cumple con la utilización de documentos adecuados y de respaldo como ordenes de pedido, facturas?			
2	¿Las recaudaciones realizadas son depositadas al día siguiente de su recepción?			
3	¿La información de las ventas realizadas se ingresa de forma inmediata al sistema?			
4	¿Se pide autorización al gerente cuando existe una venta a crédito?			
5	¿Se realiza controles periódicos al departamento de recaudación como arqueos de caja?			
6	¿Los documentos utilizados en el proceso son archivados adecuadamente?			
7	¿Se realiza cierres diarios de caja?			
8	¿Se elabora la papeleta de depósito simultáneamente con el cierre diario de caja?			
9	¿Existe adecuada custodia de las recaudaciones?			

10	¿Es enviada oportunamente la información del departamento de recaudación al departamento de contabilidad?			
11	¿Existe clara información y comunicación entre departamentos?			
12	¿Se cumple con las políticas y procedimientos establecidos para este proceso?			
13	¿Se realiza oportunamente las correcciones para remediar los errores encontrados en el proceso de ventas y recaudación?			
	TOTAL			

Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

Tablero de indicadores.- Esta herramienta permitirá a la empresa tener un control y seguimiento del cumplimiento de sus objetivos relacionados con el proceso sujeto a análisis.

Tabla N° 35
INDICADORES PARA EL PROCESO DE VENTAS Y RECAUDACIÓN

Indicador	Formula	Interpretación
Indicadores de calidad	$\frac{\text{Total de clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes}}$	Indica el grado de satisfacción de los clientes, que nos permite saber la aceptación y confiabilidad los servicios.

Indicadores de eficacia	$\frac{\text{Ventas reales obtenidas}}{\text{Ventas esperadas}}$	Establece información de las ventas realizadas que ayuda a determinar si se cumple con las metas esperadas.
Indicadores de eficiencia	$\frac{\text{Total de tiempos por proceso}}{\text{Total de tiempos estimados por proceso}}$	Permite determinar si los empleados cumplen con un adecuado desempeño de sus funciones de manera óptima.
Indicador de margen operacional de la utilidad	$\frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas netas}}$	Mide el porcentaje de utilidad que se obtiene con cada venta y para ello se resta además del costo de venta, los gastos financieros incurridos.
Indicador de margen neto de utilidad	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$	Permite medir las ventas como margen de rentabilidad, es decir el crecimiento de las ventas de la empresa.

Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

FASE N°3

CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Ambato, 1 de septiembre del 2014

Lic. Ramiro Velastegui

Gerente General de Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A.

Presente

De nuestra consideración:

Se ha efectuado el diseño de un Sistema de Control Interno para el proceso de ventas y recaudación para la empresa Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A. con el fin de que exista un adecuado y eficiente control en el proceso.

Como solución para el problema detectado se propone la Implementación de un Sistema de Control Interno COSO I, para el proceso de ventas y recaudación que contiene los siguientes componentes: Ambiente de Control; Evaluación de Riesgo; Actividades de Control; Información y Comunicación; y Supervisión y Monitoreo; el mismo que promoverá la eficiencia en el proceso, reduciendo los riesgos de pérdidas de activos, y ayudará a asegurar la confiabilidad en la información financiera.

La propuesta deberá ser ejecutada por la Junta General de Accionistas, la Administración y demás personal de la empresa, diseñada para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución objetivos. Por tanto se recomienda a la Gerencia, la Implementación de un Sistema de Control Interno para el proceso de ventas y recaudación de manera inmediata.

De ante mano agradezco la colaboración brindada por ustedes, al aceptar la presente propuesta.

Atentamente,

Srta. Cristina Aguilar Mayorga

6.8 Administración de la propuesta

La unidad operativa que se encargue de la administración de la propuesta será la Gerencia, quien es la responsable de su implementación y su posterior seguimiento.

Dicha responsabilidad se basa en asegurar que el desempeño del Sistema de Control Interno para ventas y recaudación este cumpliéndose de la mejor manera; por su parte la administración deberá asegurarse que el personal esté desarrollando con las actividades de control interno y la consecución de objetos planteados.

6.9 Previsión de la evaluación

La fase de evaluación de la propuesta estará determinada por las siguientes etapas:

Tabla N° 36
PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

PREGUNTA BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Qué evaluar?	Con la presente propuesta se pretende evaluar el proceso de ventas y recaudación.
¿Por qué evaluar?	Es necesario evaluar debido a que se han encontrado falencias en el área financiera y económica de la empresa.
¿Para qué evaluar?	Para alcanzar los objetivos planteados.
¿Quién evalúa?	La Gerencia General y administración de la empresa.
¿Bajo qué criterios?	En base a herramientas técnicas.
¿Con qué evaluar?	Encuestas y cuestionarios.
¿Cuándo evaluar?	Semestralmente.

Fuente de Investigación: Movilab Servicios Complementarios S.A.

Elaborado por: Cristina Aguilar (2014)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, Ricardo. Armenta, Carlos (2012): La importancia del Control Interno en las pequeñas y medianas empresas en México. México. Recuperado de: http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_control_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
- Arens, A. A., Loebbecke, J. K., Quiñones, A. D., González, F. R., & Bernal, F. J. C. (1996): *Auditoría: un enfoque integral*. México.
- D'Alessio, Fernando A. (2008): El proceso estratégico. Un enfoque de gerencia. Perú.
- Diaz de Santos, (1997): Los nuevos conceptos del control interno (informe COSO) – Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos.
- El telégrafo (2013): Crece la liquidez en la economía ecuatoriana - El telégrafo. Recuperado de: <http://www.telegrafo.com.ec/economia/masqmenos/item/crece-la-liquidez-en-la-economia-ecuatoriana.html>

- Estupiñan, Rodrigo (2004): Papeles de trabajo en la auditoría financiera. Segunda edición. ECOE Ediciones Colombia.

- Estupiñan, Rodrigo (2006): Control Interno y fraudes con base los ciclos transaccionales: Análisis del Informe COSOI y II. ECOE Ediciones 2ª Edición. Bogotá - Colombia.

- Frazier, David R. y Spradling, L. Scott (2009): SAS 78. Nueva York.

- Gallardo, José (2012): Administración Estratégica - De la visión a la ejecución. México.

- Hernández, Sergio y Rodríguez (2008): Administración, teoría, proceso, aéreas funcionales y estrategias para la competitividad, segunda edición – México.

- Instituto Mexicano de Contadores Públicos IMCP, (2002): NIA 6 - Evaluación de Riesgos y Control Interno - Sección 400. Primera Edición: Corporación Edi - Ábaco Cía. Ltda. México.

- Llanes, Montes. Mc Pherson, Andrial. López, Galbán (2011): *Manual de control interno para los almacenes en la empresa de comercio minorista mixta*, en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 153, recuperado de: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2011/>
- Mantilla, Samuel (2000): *Control Interno - Estructura conceptual integrada*. Segunda edición. Bogotá, D.C.
- Mantilla, Samuel (2005): *Auditoría del control interno*. Ecoe Ediciones. Bogotá.
- Mariño, Wilson (2013): Los problemas de liquidez afectan más a la microempresa - Revista Líderes. Recuperado de: http://www.revistalideres.ec/entrevista/entrevista-empresa-liquidez-fondos-problemas_0_935306462.html
- Meigs, W. Larsen, J. (1994): *Principios de Auditoría*. Segunda Edición. Editorial Diana. México.
- Oriol, N. (2004): Metodología Cuantitativa Y Cualitativa En La Investigación Sobre La Formación Inicial Del Profesorado De Educación Musical Para Primaria. Aplicación a La Formación Instrumental. *Revista Electrónica Complutense de Investigación en Educación Musical*, 1, 1-63.

- Primera edición, (2004): ECDE ediciones. Colombia.

- Quezada, Jose (2007): Las Normas de Control Interno evitan la desviación del presupuesto. México.

- Rojas, Fernando (2004): INDICADORES DE GESTION. COLOMBIA.
Recuperado de: <http://www.iue.edu.co/documents/emp/comoGerenciar.pdf>

- Root, Steven J. (1998): Beyond COSO. Internal Control to Enhance Corporate Governance. John Wiley: New York, pg 68.

- Spiegel, M. R. (1991): Estadística. Segunda Edición. Serie Schaum.

- Spiegel, M. R., & Stephens, L. J. (2005): Estadística. México: McGrwa Gill. Tercera.

- Tamayo, M. (2001): *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa.

- Thompson, Arthur A. Gamble, Jhon E. Peteraf, Margaret A. Strickland, A. J. (2012): Administración estratégica, teoría y casos. New York, N.Y., U.S.A.

- Uribe, Alejandro (2013): Economía y Política del Mundo. Efectos de la Liquidez Monetaria sobre la Demanda y Oferta Agregadas. Recuperado de: <http://auribe-economia-y-politica.blogspot.com/2013/08/efectos-de-la-liquidez-monetaria-sobre.html>
- Velandia, Nancy (2009): El control interno, efectivo en los tiempos de crisis. Bogotá.
- Zavala, Arturo (2007): El control interno mide la calidad administrativa. Especial para el Economista. Mexico.

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta dirigida al personal de Movilab Servicios Médicos Complementarios S.A.

Objetivo:

Recolectar información acerca de los procedimientos de control interno en el proceso de ventas y recaudación y el cumplimiento de objetivos en la empresa.

Encuesta:

1) ¿La empresa cuenta con procedimientos de control interno adecuados?

Si ____ No ____

2) ¿En escala del 1 al 3 que tan necesario cree que es analizar y crear nuevos procedimientos de control para mejorar el proceso de ventas y recaudación?

Poco necesario 1 ____

Necesario 2 ____

Muy necesario 3 ____

3) ¿Los procedimientos de control interno influyen con el adecuado manejo de las cuentas involucradas en el proceso de ventas y recaudación?

Si _____ No _____

4) ¿Existe delimitación de funciones y responsabilidades en el proceso de ventas y recaudación?

Si _____ No _____

5) ¿Existe una adecuada segregación de funciones en el proceso de ventas y recaudación?

Si _____ No _____

6) ¿Existe un responsable para el manejo de caja?

Si _____ No _____

7) ¿Se realizan cierres diarios de caja?

Si _____ No _____

8) ¿Los descuentos están bajo el amparo de políticas escritas?

Si _____ No _____

9) ¿Las ventas a crédito se realizan previa autorización?

Si ____ No ____

10) ¿En escala del 1 al 3, que tan respaldadas están las transacciones en el proceso de ventas por documentos pre impresos y pre numerados?

Ninguna 1 ____

Casi todas 2 ____

Todas 3 ____

11) ¿En escala del 1 al 3, las recaudaciones están sustentadas en comprobantes de ingreso?

Ninguna 1 ____

Casi todas 2 ____

Todas 3 ____

12) ¿Los depósitos de las recaudaciones son inmediatos e intactos?

Si ____ No ____

13) ¿La empresa verifica el cumplimiento de sus objetivos?

Si ____ No ____

14) ¿Para medición de objetivos se utiliza indicadores de gestión?

Si ____ No ____

15) ¿Se analiza si la empresa cumple con los objetivos en cuánto a su crecimiento?

Si ____ No ____

16) ¿En escala del 1 al 3 que participación ocupa la empresa en el mercado de servicios médicos complementarios?

Poco importante 1 ____

Importante 2 ____

Muy importante 3 ____

17) ¿Se analiza los tiempos de proceso de los servicios que presta la empresa?

Si ____ No ____

18) ¿El cumplimiento en cuánto a las ventas realizadas es el esperado?

Si ____ No ____

19) ¿Existe una adecuada revisión del desempeño de los trabajadores?

Si ____ No ____

20) ¿Se analiza el grado de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios prestados?

Si ____ No ____

GRACIAS!