

CONTROL INTERNO Y PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD MATERNO INFANTIL DEL CANTÓN LOMAS DE SARGENTILLO

INTERNAL CONTROL AND ADMINISTRATIVE PROCESS OF THE MATERNAL AND CHILD UNIT OF THE LOMAS DE SARGENTILLO CANTON

Cinthia Leonela Lozano Peñafiel¹, Cruz Verónica Ponce Álvarez²

RESUMEN

El control interno es considerado como una herramienta indispensable en el proceso administrativo que desarrollan las empresas público-privadas, sin embargo, se presentan problemas bajo su responsabilidad, atención y manejo de recursos, es por ello que la ad debe ser controlado periódicamente, además de promover la eficiencia y reducir el riesgo de pérdida de activos. En consecuencia, el objetivo de este estudio es analizar la importancia del control interno en el proceso administrativo de la Unidad de Salud Materno Infantil del Cantón Lomas de Sargentillo. Para ello se aplicó una metodología no experimental y mixta, acompañada de métodos analíticos y sintéticos que contribuyeron a la interpretación de los resultados. La población de estudio correspondió al personal de la institución, por lo que se aplicó un tipo de muestreo no probabilístico simple o aleatorio, considerando como población a 18 funcionarios de la institución.

Palabras claves: Control interno, proceso administrativo, institución, eficiencia, sector público.

ABSTRACT

Internal control is considered an indispensable tool in the administrative process developed by public-private enterprises; however, problems arise under its responsibility, attention, and resource management. Therefore, internal control should be periodically monitored, in addition to promoting efficiency and reducing the risk of asset loss. Consequently, the objective of this study is to analyze the importance of internal control in the administrative process of the Maternal and Child Health Unit of the Lomas de Sargentillo Canton. For this purpose, a non-experimental and mixed methodology was applied, accompanied by analytical and synthetic methods that contributed to the interpretation of the results. The study population corresponded to the personnel of the institution, so a simple or random non-probabilistic sampling method was applied, considering 18 institution officials as the population.

Keywords: Internal control, administrative process, institution, efficiency, public sector.

1. Universidad Estatal del Sur de Manabí. lozano-cinthia@unesum.edu.ec. <https://orcid.org/0009-0004-8663-3876>

2. Universidad Estatal del Sur de Manabí. veronica.ponce@unesum.edu.ec. <https://orcid.org/0000-0001-7138-9015>



RESUMO

O controle interno é considerado uma ferramenta indispensável no processo administrativo desenvolvido por empresas público-privadas; no entanto, surgem problemas sob sua responsabilidade, atenção e gestão de recursos. Portanto, o controle interno deve ser monitorado periodicamente, além de promover eficiência e reduzir o risco de perda de ativos. Conseqüentemente, o objetivo deste estudo é analisar a importância do controle interno no processo administrativo da Unidade de Saúde Materno-Infantil do Cantão de Lomas de Sargentillo. Para este fim, foi aplicada uma metodologia não experimental e mista, acompanhada de métodos analíticos e sintéticos que contribuíram para a interpretação dos resultados. A população do estudo correspondeu ao pessoal da instituição, portanto, foi aplicado um método de amostragem não probabilístico simples ou aleatório, considerando 18 funcionários da instituição como população.

Palavras-chave: Controle interno, processo administrativo, instituição, eficiência, setor público.

INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, el control interno es un proceso implementado en los diferentes tipos de empresas independientemente de la actividad económica que se realice, ya que ayuda a tomar en cuenta los principios, reglas o regulaciones internas contenidas en la organización para lograr cada objetivo, según menciona Chiquito (2022).

Por su parte, en América Latina se conoce como control interno al conjunto de políticas, normas regulatorias, ambientales, de los directivos y del personal que realiza actividades, debido que aumenta la eficiencia del desarrollo corporativo y económico, además debe estar ajustado al perfil de la agrupación, corresponder a las etapas de planificación, ejecución y evaluación, además de los varios componentes como ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, inquisición, comunicación y observaciones (Gallardo, 2022).

En el Ecuador las instituciones grandes, medianas y pequeñas también ejercen control interno en los distintos departamentos que componen la empresa con el fin de prevenir posibles riesgos que afecten el alcance de los objetivos de la empresa en un período determinado (Angamarca, 2022).

Esto quiere decir, que en cuanto más compleja es la empresa, mayor es la importancia de un adecuado sistema de control interno

Particularmente en la provincia del Guayas, según Torres (2022) el control interno se ha fortalecido en el sector público como un proceso integrado, ya que la responsabilidad del mismo recaerá en cada institución pública y personas jurídicas privadas con recursos públicos, en este caso el propósito será crear las condiciones para el ejercicio de control sobre la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad.

Ante lo expuesto, el contexto problemático se ubica en la Unidad de Salud Materna Infantil ubicada en el Cantón Lomas de Sargentillo, provincia del Guayas, ya que no se ha efectuado una evaluación del control interno para medir la eficiencia y eficacia del proceso administrativo, dificultando alcanzar los resultados esperados y mejorar la competitividad del servicio en el sector de la salud, situación que claramente dificulta la satisfacción de sus pacientes.

Cabe mencionar que, esta investigación tiene importancia teórica ya que sus resultados sirven de insumo para evaluaciones precedentes del acatamiento de los controles internos en la gestión de la entidad mencionada en el párrafo anterior.

Además, los fundamentos teóricos recopilados tienen relación con las variables de estudio, lo que contribuye a la perspicacia del proceso de control interno y el respectivo proceso administrativo del establecimiento.

Por lo tanto, el objetivo de este estudio es analizar cómo incide el control interno al proceso administrativo de la Unidad Materno Infantil del Cantón Lomas de Sargentillo. Para lograr este objetivo se emplearon métodos analíticos y sintéticos, que permitieron una interpretación adecuada de los resultados obtenidos.

Control interno

De acuerdo a Changá (2021), menciona que las empresas que utilizan controles internos en el desarrollo de sus actividades conocen su situación real, su situación económica, el desempeño de cada personal individual y el mercado en el que opera, así como la prosperidad de los diferentes elementos externos en general.

Por lo tanto, también es importante una buena planificación para tener un cronograma familiarizado con los resultados de las mediciones que realiza este control, especialmente si estas se realizan en actividades destinadas a generar ganancias.

Desde el punto de vista de Tibán (2022), señala que el control interno es una serie de técnicas muy importantes que permiten a una empresa prevenir el lucro cesante, asegurar el desempeño económico de la empresa, en definitiva ayuda a la empresa a cumplir con sus objetivos.

Asimismo, es importante implementar controles internos para evitar información contable y financiera incorrecta que pueda llevar a malas decisiones.

En Ecuador el control interno se refiere al conjunto de medidas, políticas, procedimientos y acciones implementadas por las organizaciones ecuatorianas para garantizar la eficiencia, eficacia y transparencia en sus operaciones, así como para salvaguardar sus activos y asegurar

el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

De este modo, el artículo 8 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (2017), establece que el control interno es un proceso realizado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución con el propósito de asegurar la salvaguarda de los recursos y el alcance de los objetivos institucionales.

Este proceso abarca elementos como el “entorno de control, la estructura organizativa, la competencia del personal, el cumplimiento de metas, la gestión de riesgos y acciones correctivas, el sistema de información, el cumplimiento legal y la corrección de deficiencias” (Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, 2017, pág. 4).

Por lo tanto, un sistema de control interno está compuesto por cinco elementos esenciales.

Tanto un contador al elaborar un sistema de contabilidad como una persona que audita dicho sistema deben tener comprensión de estos cinco componentes. Los elementos de un sistema de control interno son los siguientes:

Figura 1

Elementos de un sistema de control interno



Nota. Autores

Proceso administrativo

El proceso administrativo es una secuencia de actividades interrelacionadas que realizan los gerentes y líderes de una organización para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos, financieros, materiales y de información con el fin de alcanzar los objetivos establecidos de manera eficiente y efectiva.

De acuerdo a Delgado & Anchundia (2023), este proceso se compone de las siguientes etapas:

Planificación: Implica establecer metas y objetivos organizacionales, así como desarrollar estrategias, políticas, procedimientos y planes de acción para lograrlos. En esta etapa, se identifican también los recursos necesarios y se asignan responsabilidades.

Organización: Consiste en diseñar la estructura organizativa de la empresa, asignar tareas y responsabilidades, establecer relaciones de autoridad y coordinación, y crear sistemas de comunicación efectivos.

Dirección: Se refiere a la influencia y motivación de los empleados para que trabajen hacia el logro de los objetivos organizacionales. Esto implica liderar, guiar, supervisar y coordinar las actividades de los subordinados, así como resolver conflictos y tomar decisiones.

Control: Esta etapa implica el monitoreo y la evaluación del desempeño organizacional en relación con los estándares establecidos. Se identifican desviaciones entre los resultados reales y los objetivos establecidos, y se toman medidas correctivas cuando sea necesario para garantizar que la organización se mantenga en el rumbo correcto.

En relación a lo mencionado, el proceso administrativo es esencial para el funcionamiento efectivo de cualquier organización, ya que proporciona una estructura sistemática para la toma de decisiones y la gestión de recursos. Al aplicar este proceso de manera adecuada, las organizaciones pueden mejorar su eficiencia, optimizar el uso de recursos y alcanzar sus metas y objetivos de manera más efectiva.

Por lo tanto, para lograr un proceso administrativo eficiente, la existencia de un control interno es lo más lógico, de lo contrario no tendría sentido su implementación, porque es uno de los pilares para el desarrollo integral de toda la empresa (Torres, 2022).

En consecuencia, el proceso administrativo es importante ya que evitan la improvisación en los momentos difíciles y ayudan en la toma de decisiones importantes, generando crecimiento empresarial y manteniendo el control sobre los recursos. Así, el proceso administrativo es también un plan adicional si se presentan situaciones que dificulten el logro de objetivos.

MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio adoptó un enfoque cuali-cuantitativo de tipo no experimental, combinado con los métodos descriptivo y bibliográfico. Se llevó a cabo una revisión exhaustiva de fuentes bibliográficas como paso inicial para definir el marco teórico de la investigación, proporcionando así los fundamentos necesarios para abordar el tema propuesto.

Tabla 1

Conocimiento sobre el proceso administrativo y control interno

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	67%
No	6	33%
Total	18	100%

Nota. Personal de la Unidad de Salud Materna Infantil del Cantón Lomas de Sargentillo

Los resultados permiten establecer que el 67% de los encuestados se encuentra del proceso administrativo y control interno llevado a cabo en la Unidad de Salud Materna Infantil del cantón Lomas de Sargentillo, mientras que el restante 33% no conoce dichos métodos. Esto sugiere, que la mayoría de los funcionarios tienen conocimiento sobre los procesos administrativos y control interno efectuado en la entidad, sin embargo, es de suma importancia o recomendable que absolutamente todo el personal conozca todo lo relacionado a dichos elementos, puesto que permiten orientar hacia la correcta y estratégica toma de decisiones.

Además, se empleó el método inductivo para extraer inferencias a partir del objetivo planteado, así como para formular conclusiones basadas en los resultados del estudio, este enfoque buscó sugerir posibles soluciones para mejorar el control interno y el proceso administrativo de la Unidad Materno Infantil del Cantón Lomas de Sargentillo.

Cabe destacar que, la muestra consistió en 18 funcionarios distribuidos de la siguiente manera: director de la unidad, 5 trabajadores administrativos, 8 enfermeras, 2 guardias de seguridad, 1 secretaria y 2 trabajadores de farmacología. Se aplicó la técnica de encuesta a todos los participantes.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En las siguientes tablas se muestran los resultados de las encuestas realizada a los 18 funcionarios que laboran en la Unidad de Salud Materna Infantil del Cantón Lomas de Sargentillo.

Tabla 2*Existencia del manual de procedimientos de las operaciones administrativas*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	15	83%
No	3	17%
Total	18	100%

Nota. Personal de la Unidad de Salud Materna Infantil del Cantón Lomas de Sargentillo

A partir de los resultados, se encontró que el 83% de los funcionarios encuestados indicaron que existe un manual de procedimientos para las operaciones administrativas en la Unidad de Salud Materno Infantil del Cantón Lomas de Sargentillo, mientras que el 17% señaló que no existe dicho manual. Esta alta proporción de funcionarios que reportan la existencia del manual sugiere una estructura organizativa establecida y documentada para guiar las actividades administrativas en la unidad.

Tabla 3*Frecuencia en la emisión de capacitaciones sobre control interno*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	2	11%
Nunca	16	89%
Total	18	100%

Nota. Personal de la Unidad de Salud Materna Infantil del Cantón Lomas de Sargentillo

En base a lo expuesto en la tabla 3 se dio a conocer que el 89% de los encuestados manifestó que la Unidad de Salud Materna Infantil nunca le ha emitido capacitaciones sobre los procesos de control interno, mientras que el 11% restante mencionó algunas veces, por lo tanto, se denota una problemática que afecta tanto a los trabajadores como a la organización. Es recomendable que la retroalimentación sobre la temática mencionada se lleve a cabo de forma periódica o estratégica para promover un control interno contributivo orientado a optimizar el rendimiento dentro de la institución.

Tabla 4*Cumplimiento de planificación institucional anual*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	3	17%
No	15	83%
Total	18	100%

Nota. Personal de la Unidad de Salud Materna Infantil del Cantón Lomas de Sargentillo

En este caso, los resultados de la tabla 4 permitieron establecer que el 83% de los encuestados considera que la institución no cumple una planificación anual de acuerdo a los procesos administrativos de la misma, mientras que el restante 17% otorgó una respuesta positiva. A partir de lo expuesto, es relevante recomendar exista concordancia entre los factores ya mencionados, puesto que, al constituirse como un marco coherente a seguir, será más posible conseguir los objetivos planteados.

Tabla 5

Evaluación de control interno de las operaciones administrativas de cada área

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	6%
No	17	94%
Total	18	100%

Nota. Personal de la Unidad de Salud Materna Infantil del Cantón Lomas de Sargentillo

Los resultados permitieron establecer que el 94% de los encuestados señaló que la autoridad de la institución no aplica evaluación al control interno de las operaciones administrativas de cada departamento, mientras que el restante 6% otorgó una respuesta positiva. Es trascendental mencionar que la evaluación de control interno es un instrumento que permite determinar si los controles de una compañía determinada son inmejorables para legitimar el acatamiento de los designios institucionales, así como para identificar y corregir deficiencias.

Un dato adicional que se logró recabar es que la mayoría de encuestados considera necesario ejecutar evaluaciones de control interno al proceso administrativo de la Unidad de Salud Materna Infantil del cantón Lomas de Sargentillo. De este modo, es de vital importancia contar con el respaldo total de los trabajadores que integran la institución, puesto que enmarcan la responsabilidad de la mejora continua para el logro de los objetivos.

DISCUSIÓN

El control interno se cataloga como un instrumento en la que todos los procesos realizados por los propietarios, funcionarios, así como los propios empleados, se crean para eliminar riesgos y asegurar el logro de las metas

de gestión; para la respectiva implementación se requiere compromiso, planificación y verificación de que se cumplan con los objetivos planteados (Cedeño, Yungán, & Moscoso, 2022).

Así mismo, es beneficioso para la organización ya que permite el logro de metas con base en los cambios realizados, por lo que entre los principales beneficios se debe mencionar el fomento de la optimización de la gestión institucional tanto a nivel administrativo como en otros niveles, además previene la corrupción, fortalece a la institución en el logro de sus objetivos, evita el mal uso de recursos y asegura el cumplimiento de los estatutos por parte de la organización, manteniendo así una imagen positiva entre los usuarios internos y externos (Reyes, 2022).

De esta manera, el control interno se implementa a través de la gestión organizacional para mejorar el proceso administrativo y ayude a coordinar las funciones del personal, asegurando que los objetivos previamente establecidos se alcancen de manera efectiva y de acuerdo con las políticas establecidas. De este modo, este estudio evidenció que la mayoría de los empleados de la Unidad de Salud Materno Infantil nunca han sido capacitados sobre el proceso de control interno.

De igual manera, se detectó que la dirección de la institución no aplica evaluaciones de

las operaciones administrativas de cada departamento y no cumple con una planificación anual de acuerdo con su proceso administrativo. A pesar de los problemas antes mencionados, todos los empleados son conscientes de la importancia del control interno al proceso administrativo que maneja la Unidad de Salud Materno Infantil del Cantón Lomas de Sargentillo.

CONCLUSIONES

Luego de analizar la información recopilada en el desarrollo de este estudio y de interpretar los datos obtenidos de la Unidad de Salud Materna Infantil del Cantón Lomas de Sargentillo, Se concluye que existen una serie de problemas que han perjudicado el proceso administrativo de la institución, todo esto se debe a la falta de aplicación constante de la evaluación del control interno en sus divisiones, lo que incide en la aceleración de los procesos y a la ineficacia del sistema de gestión de parte de los funcionarios de la entidad para lograr una adecuada administración.

Al mismo tiempo, se pudo diagnosticar el estado actual del proceso administrativo de la Unidad de Salud Materno Infantil del cantón Lomas de Sargentillo, donde se encontró que la mayoría de los encuestados considera que la institución no realiza planificación anual. Los aspectos administrativos de los procesos son los mismos, y el resto de los empleados encuestados proporcionaron una respuesta positiva. Con base en lo anterior, corresponde recomendar a la administración que se aseguren de la concordancia entre los factores ya mencionados, ya que al crear una estructura consistente a seguir será más posible alcanzar las metas institucionales.

De igual forma, se encontró que la aplicación del control interno en el procedimiento administrativo es muy importante para asegurar que la información sea dirigida y controlada de acuerdo con las funciones de cada empleado, por lo que algunas áreas y actividades no son

monitoreadas constantemente, generando riesgos y falta de control para tener mayor efectividad en las actividades diarias.

En efecto, se recomienda al departamento administrativo de la Unidad de Salud Materno Infantil del Cantón Lomas de Sargentillo realizar capacitaciones a todo el personal para agilizar procedimientos operativos que le permitan perfeccionar sus procesos internos y al mismo tiempo satisfacer a los pacientes con estándares de calidad a través del liderazgo y la gestión de personal con la única meta de conseguir un desarrollo institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Angamarca, M. (2022). “Propuesta para mejorar el control interno administrativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.”. (tesis de grado). Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/18189/2/TFLACSO-2022MFAG.pdf>

Cedeño, G., Yungán, J., & Moscoso, I. (2022). Importancia de la auditoría de control interno en la gestión empresarial. *Revista Polo de conocimientos*, 18. doi:DOI: 10.23857/pc.v7i6.4069

Changa, A. (2021). Auditoría de gestión aplicada a los procesos administrativos y financieros dentro de la COAC “Nizag Ltda” Alausí - Chimborazo – período 2018. (tesis de grado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/15303/1/22T0677.pdf>

Chiquito, S. (2022). Análisis del cumplimiento de las obligaciones tributarias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Por el Pan y el Agua”, en la ciudad de Jipijapa periodo 2019. (tesis de grado). UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ, Jipijapa. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/>

bitstream/53000/3717/1/Steven%20Josue%20Chiquito%20Mero%20tesis%20Disco.pdf

Delgado, Z. M., & Anchundia, J. S. (2023). Procesos administrativos y los objetivos organizacionales de la Compañía de taxi ejecutivo Zaracay Express S.A. Obtenido de Ciencia y Desarrollo 26 (4).

Gallardo, J. (2022). Control interno y su incidencia en el proceso administrativo de la gasolinera San Carlos de Puerto Cayo, periodo 2020. (tesis de grado). UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3520/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION-%20GALLARDO%20CALDERON%20JULISSA%20CORRECCIONES%20TRIBUNAL.pdf>

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. (2017). Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Última reforma: (16 de Agosto de 2017). Obtenido de Contraloría General del Estado: <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=2207&tipo=tradoc>

Reyes, N. (2022). IMPORTANCIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN EL ALCANCE DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA FUNDACION (FRONT LINE CHURCH PARTER) EC-388 JIPIJAPA DEL AÑO 2018. (tesis de grado). UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3719/1/TESIS%20NELSON.pdf>

Tibán, J. (2022). “Evaluación al sistema de control interno del departamento de seguridad de la información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltd.”. (tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/34629/1/T5262i.pdf>

Torres, M. (2022). Evaluación del control interno y su incidencia en la gestión financiera

de los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales del cantón Antonio Ante, en el año 2019. (tesis de posgrado). UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE. Obtenido de [file:///C:/Users/Byron%20Ayon/Downloads/Pg%201100%20TRABAJO%20GRADO%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Byron%20Ayon/Downloads/Pg%201100%20TRABAJO%20GRADO%20(1).pdf)