



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
Sede Santo Domingo

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERIA EN FINANZAS Y AUDITORIA, CPA

Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de:
INGENIERA EN FINANZAS Y AUDITORÍA, CPA

**“CONTROL INTERNO Y SU AFECTACIÓN EN LA RECUPERACIÓN DE
CARTERA VENCIDA DE LA CASA DE SALUD CLÍNICA ARAUJO, DE LA
PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS, EN EL AÑO 2015”**

Estudiante:
SOTOMAYOR CUEVA LELIS MARÍA

Directora del Trabajo de Titulación:
DRA. CARRERA CLEMENCIA NARANJO, MBA

Santo Domingo – Ecuador
Julio, 2017

**“CONTROL INTERNO Y SU AFECTACIÓN EN LA RECUPERACIÓN DE
CARTERA VENCIDA DE LA CASA DE SALUD CLÍNICA ARAUJO, DE LA
PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS, EN EL AÑO 2015”**

Dra. Carrera Clemencia Naranjo, MBA.
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN _____

APROBADO

Ing. Patricio Pérez Hidalgo, MGE.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL _____

Econ. Alberto Mazón Almora, PhD.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL _____

Ing. Nelly Moreira Mora, Mgs
MIEMBRO DEL TRIBUNAL _____

Santo Domingo.....de.....de 2017.

Autora: SOTOMAYOR CUEVA LELIS MARÍA

Institución: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

Título del Trabajo: “CONTROL INTERNO Y SU AFECTACIÓN EN LA
de Titulación RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LA CASA
DE SALUD CLÍNICA ARAUJO, DE LA PROVINCIA DE
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, EN EL AÑO
2015”

Fecha: JULIO, 2017

El contenido del presente trabajo, está bajo la responsabilidad de la autora el mismo que no ha sido plagiado.



SOTOMAYOR CUEVA LELIS MARÍA
C.C.1715442099

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**Sede Santo Domingo****INFORME DEL DIRECTOR**

Santo Domingo, 15 de mayo de 2017

Ingeniero
Patricio Pérez Hidalgo, MGE.
**COORDINADOR DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**
Presente.-

Señor Coordinador:

Informo a Usted que el trabajo técnico realizado por la estudiante: *LELIS MARÍA SOTOMAYOR CUEVA*, cuyo título es “*CONTROL INTERNO Y SU AFECTACIÓN EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LA CASA DE SALUD CLÍNICA ARAUJO, DE LA PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, EN EL AÑO 2015*”; ha sido elaborado bajo mi supervisión y revisado en todas sus partes, *el mismo que no ha sido plagiado*, por lo cual autorizo su respectiva presentación.

Particular que informo para fines pertinentes.

Cordialmente,



Dra. Clemencia Carrera Naranjo, MBA
DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO
TRABAJO DE TITULACIÓN

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1715442099
APELLIDO Y NOMBRES:	Sotomayor Cueva Lelis María
DIRECCIÓN:	Coop. El magisterio
EMAIL:	ing_sotomayorl@hotmail.com
TELÉFONO FIJO:	3794-626
TELÉFONO MOVIL:	0987476791

DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	“Control interno y su afectación en la recuperación de cartera vencida de la casa de salud clínica Araujo, de la provincia de santo domingo de los Tsáchilas, en el año 2015”.		
AUTOR O AUTORES:	Sotomayor Cueva Lelis María.		
FECHA DE ENTREGA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN:	Julio, 2017		
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN:	Dra. Clemencia Carrera Naranjo		
PROGRAMA	PREGRADO	X	POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera en Finanzas y Auditoría, CPA.		
RESUMEN: Mínimo 250 palabras	<p>En el presente trabajo de investigación fue realizado en la clínica Araujo; con la finalidad de detectar, los problemas interno como, la incorrecta separación de funciones, el poco conocimiento de control interno en los funcionarios, la inasistencia de políticas para la ejecución para cada proceso, el poco interés del director en aplicar los procedimientos de control interno, la no aplicación de indicadores de gestión, que permita evaluar la efectividad del personal, la no aplicación de acciones que permita monitorear las actividades realizadas, no establecer un tiempo de prórroga para el cobro de los servicios, lo cual causa problemas en la clínica, a su vez esto provoca que la institución tenga problemas de cartera vencida del 80% y como resultado de esto, la liquidez de la empresa se ve afectada.</p> <p>Dichos problemas que presenta en la clínica se dan porque no cuenta con un adecuado control interno para sus respectivas funciones, provocando el lento crecimiento económico, por ello es necesario que la empresa adopte un manual de políticas y procedimiento de cobranza y las estrategias que se hará desarrollado de acuerdo a los problemas detectados y a las necesidades que tiene la clínica.</p> <p>El presente trabajo de investigación contribuirá al desarrollo y evolución productiva de la clínica porque le permitirá llevar controles eficientes en cada una de las actividades que se realizan, también se fortalecerá al talento humano, se ha realizado indicadores de gestión para evaluar el desempeño, de esta manera la</p>		

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

	clínica estaría cumpliendo sus objetivos y brindándole a sus clientes un servicio de calidad y calidez.
PALABRAS CLAVES:	Control interno, Cartera vencida, Seguros, Planificación.
ABSTRACT:	<p>The present research work was carried out at the clinic Araujo with the purpose of detecting, internal problems such as the incorrect segregation of duties, little knowledge of internal control in the officials, the absence of policies for the implementation for each process, lack of interest by the director in applying the procedures of internal control, and the non-application of management indicators, to assess the effectiveness of the staff, the non-implementation of actions to monitor the activities carried out, also not to set a time for extension of the service charges, which causes problems in the clinic, this in turn causes the institution has problems of overdue portfolio that is 80% and as a result of this, the liquidity of the company was affected.</p> <p>These problems in the clinic are because of an unadequate internal control for their respective roles which cause a slow economic growth. Therefore, it is necessary that the company adopts a manual of policies and procedures for collection and the strategies that have been developed according to the problems identified and the needs of the clinic.</p> <p>The present research work will contribute to the development and evolution of production of the clinic because in this way they will have control efficient control in each one of the activities and it will also strengthen the human talent, because it has made management indicators to assess the performance, in this way the clinic will comply with its objectives and provide its clients a service of quality and warmth.</p>
KEYWORDS	Keywords: Internal Control, Overdue loans, Insurance, Planning.

Se autoriza la publicación de este Trabajo de Titulación en el Repositorio Digital de la Institución.

SOTOMAYOR CUEVA LELIS MARÍA
C.C. 1715442099



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **SOTOMAYOR CUEVA LELIS MARÍA, CC. 1715442099**, autora del Trabajo de Titulación titulado: **“Control interno y su afectación en la recuperación de cartera vencida de la casa de salud clínica Araujo, de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, en el año 2015”**, previo a la obtención del título de **Ingeniera en Finanzas y Auditoría, CPA**, en la Universidad Tecnológica Equinoccial Sede Santo Domingo.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las Instituciones de Educación Superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la BIBLIOTECA de la Universidad Tecnológica Equinoccial a tener una copia del referido trabajo de graduación con el propósito de generar un Repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Santo Domingo, 22 de julio de 2017

SOTOMAYOR CUEVA LELIS MARÍA
C.C. 1715442099



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Santo Domingo, 25 de octubre del 2017

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Doctora

Clemencia Carrera Naranjo, MBA

COORDINADORA DE LA CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORIA, CPA.

De mis consideración,

Me permito dirigirme a usted en calidad de Representante Legal de la Casa de Salud “**Clínica Araujo**”, con dirección en la av. Tsáchilas y Río Zamora esq., hemos visto la necesidad de que se lleve a cabo la elaboración de un modelo de control interno que se pueda aplicar en la recuperación de cartera, el mismo que será realizado por la estudiante Srta. Sotomayor Cueva Lelis María, dentro de su trabajo de titulación para lo cual se brindara el auspicio respectivo

Por la atención que se digne a dar al presente, le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

DR. JUAN CARLOS ARAUJO GUZMÁN
REPRESENTANTE LEGAL CLINICA ARAUJO



DEDICATORIA

La presente Tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado culminar uno de mis mayores anhelos, mi profesión.

A mis Madre, Lelis, quien es mi fortaleza y siempre ha estado a mi lado, brindándome su apoyo incondicional.

A mis hermanos Tania, Francisco, Santiago y Franco, quienes han sido mi ejemplo y motivación, demostrándome que con perseverancia y esfuerzo todo es posible.

A mi novio Jonathan, por su amor incondicional durante todo este proceso, el mismo que hoy puedo decir que lo culminamos juntos.

A mis amigos y a todos los que contribuyeron al logro de este sueño.

Sotomayor Cueva Lelis María

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento al ser que me dio la vida y que ha cuidado de mí desde el instante que nos conocimos. ¡Mi madre! Para ella, mi infinito agradecimiento por ser una mujer luchadora y entregada a su familia.

A la Universidad Tecnológica Equinoccial, las autoridades, personal docente, administrativo y de servicio, quienes han cumplido con éxito la labor de crea profesionales, a mis maestros, quienes con su conocimiento y dedicación impartida en las aulas lograron el desarrollo intelectual de una forma adecuada para poder desenvolverme en las diversas situaciones de la sociedad.

De igual manera a la Dra. Clemencia Carrera Naranjo, por su valioso aporte en el desarrollo de la presente Investigación.

A todos quienes de una u otra manera hicieron de este trabajo una realidad.

Sotomayor Cueva Lelis María

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Sustentación y aprobación de los integrantes del tribunal	ii
Responsabilidad del autor	iii
Informe del director del trabajo de titulación.....	iv
Formulario de registro bibliográfico	v
Declaración y autorización.....	vii
Carta de autorización.....	viii
Dedicatoria	ix
Agradecimiento	x
Índice de contenido	xi
Índice de tablas.....	xv
Índice de figuras	xvii
Índice de anexos.....	xviii

CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN

1.1.	El problema de la investigación	1
1.1.1.	Problema a investigar	1
1.1.2.	Objeto de estudio teórico.....	2
1.1.3.	Objeto de estudio práctico	2
1.1.4.	Planteamiento del problema	2
1.1.5.	Formulación del problema.....	4
1.1.6.	Sistematización del problema.....	4
1.1.7.	Objetivo general	4
1.1.8.	Objetivos específicos.....	4
1.1.9.	Justificaciones	5
1.2.	Marco referencial	6
1.2.1.	Marco teórico	6
1.2.1.2.	Clasificación.....	7
1.2.1.3.	Objetivo del Control interno contable.....	8

1.2.1.4.	Objetivos del control interno en el área de proveedores y otras cuentas por pagar	8
1.2.1.5.	Elementos del sistema de control interno.....	9
1.2.1.6.	Procedimientos de control interno.....	9
1.2.1.7.	Evaluación y puntos de control	12
1.2.1.8.	Implementar actividades de control	13
1.2.1.9.	Monitorear actividades de control.....	13
1.2.2.	Tipos de control interno	14
1.2.2.1.	Control interno contable.....	14
1.2.2.2.	Control administrativo.....	14
1.2.2.3.	Control operativo.....	14
1.2.2.4.	Control estratégico	15
1.2.2.5.	Control financiero.....	15
1.2.2.6.	Control de cartera	15
1.2.2.7.	Métodos para evaluar el control interno.....	16
1.2.3.	Cartera vencida.....	18
1.2.3.1.	Gestión de cobro de la cartera	18
1.2.3.2.	Control interno de cartera de crédito.....	21
1.2.3.3.	Objetivos de la auditoría de cuentas por cobrar	21
1.2.4.	Marco conceptual	21
1.2.5.	Marco temporal-espacial	23
1.2.6.	Variables.....	23
1.2.6.1.	Variable independiente.....	23
1.2.6.2.	Variable dependiente.....	23
1.3.	Indicadores	24

CAPÍTULO 2

MÉTODO

2.1.	Metodología general.....	25
2.1.1.	Nivel de estudio.....	25
2.1.2.	Modalidad de investigación.....	25
2.1.3.	Métodos	25
2.1.4.	Población y muestra	26

2.1.5.	Selección instrumental de investigación.	27
2.1.5.1.	Fuentes Primaria.....	27
2.1.5.2.	Fuentes Secundarias	27
2.1.6.	Procesamiento de datos	27
2.2.	Metodología específica.....	28
2.2.1.	Metodología financiera.....	28
2.2.2.	Metodología de recursos humanos	28
2.2.2.1.	Resultados del diagnostico	28

CAPÍTULO 3

RESULTADOS

3.1.	Recolección y análisis de los resultados.....	30
3.1.1.	Entrevista dirigida al Director de la clínica Araujo.....	30
3.1.2.	Entrevista dirigida al cajero 1 de la clínica Araujo	34
3.1.3.	Entrevista dirigida a la Administradora de la clínica Araujo.....	37
3.1.4.	Entrevista dirigida a la caja/recaudación de la clínica Araujo	39
3.1.5.	Entrevista dirigida al Jefe seguros y convenios de la clínica.	40
3.2.	Análisis de los resultados de la entrevistas	46
3.3.	Aplicación del cuestionario de control interno al área de administración.	48
3.3.1.	Cálculo del nivel de confianza para el área de administración.	49
3.3.2.	Cálculo del nivel de confianza para el área de Seguro y convenios.....	51
3.3.3.	Cálculo del nivel de confianza para la cajera y recaudadora.....	53
3.3.4.	Cálculo del nivel de confianza para el área de Atención al cliente.	55
3.4.	Resumen del cuestionario de control interno de las áreas involucradas.	56
3.5.	Estrategias en función del riesgo de la clínica Araujo.	59
3.6.	Actividades de control para la clínica Araujo.	62
3.6.1.	Actividades de Control.....	62
3.6.2.	Información y comunicación.....	64
3.6.3.	Canales de Comunicación a implementar.	64
3.6.4.	Monitoreo de las actividades que se realizan en la clínica.....	66
3.7.	Desarrollo de los objetivos específicos de la investigación.	68

3.7.1.	Análisis de la situación financiera de las cuentas: bancos, cuentas por cobrar, de la clínica Araujo.....	74
3.7.2.	Reducir el riesgo de la morosidad.	80
3.7.3.	Alternativas para la recuperación de fondos.	80
3.7.4.	La cultura de Pago.	81
3.7.5.	Gestión Preventiva.	81
3.8.	Lineamientos para evaluar la propuesta	81

CAPÍTULO 4

DISCUSIÓN

4.1.	Conclusiones.	82
4.2.	Recomendaciones.	83
	Bibliografía.....	84
	Anexos.....	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1. Formato de narrativa de la visita preliminar.	16
Tabla 1.2. Formato del Cuestionario de Control Interno.	17
Tabla 1.3. Parametrización.....	23
Tabla 1.4. Indicadores.	24
Tabla 2.1. Se realizará una encuesta a la población que se encuentre al momento de la investigación.	26
Tabla 2.2. Cuadro de ponderación de evaluación de control interno.	29
Tabla 3.1. Resumen de la entrevista al Director de la clínica	43
Tabla 3.2. Resumen de la entrevista realizada personal de la clínica Araujo. Tabla 1/2	45
Tabla 3.3. Cuestionario del área de administración.	48
Tabla 3.4. Matriz de nivel de confianza del área de administración.	49
Tabla 3.5. Cuestionario de control interno para el área seguros y convenios.	50
Tabla 3.6. Matriz de nivel de confianza del área de seguros y convenios.	51
Tabla 3.7. Cuestionario de control interno aplicado al área de recaudación.	52
Tabla 3.8. Matriz de nivel de confianza del área de caja/recaudación.	53
Tabla 3.9. Cuestionario de control interno aplicado al área de atención al cliente.	54
Tabla 3.10. Matriz de nivel de confianza del área de atención al cliente.	55
Tabla 3.11. Resumen del cuestionario de control interno	56
Tabla 3.12. Calificación del control interno.	56
Tabla 3.13. FODA de la clínica Araujo.	57
Tabla 3.14. Valoración de los riesgos de la clínica y las estrategias a aplicar.	59
Tabla 3.15. Actividades de control.	63
Tabla 3.16. Información y comunicación.	65
Tabla 3.17. Objetivos estratégicos.	67
Tabla 3.18. Situación actual de las áreas administrativas.	68
Tabla 3.19. Situación actual de las áreas financiera y contable del año 2015.	70
Tabla 3.20. Situación actual de las áreas financiera del año 2016.	71
Tabla 3.21. Detalle de las cuentas por cobrar del año 2016.	72
Tabla 3.22. Índice de liquidez.	74
Tabla 3.23. Análisis vertical de las siguientes cuentas de la clínica Araujo.	74
Tabla 3.24. Cuentas por cobrar ISSFA 2016.	75

Tabla 3.25. Procedimientos de control interno para la cuenta cuentas por cobrar.....	76
Tabla 3.26. Establecer alternativas para la recuperación y el mejorar el rendimiento administrativo, financiero y contable. Tabla 1/2.....	78
Tabla 3.27. Estrategias para la recaudación de fondos de la clínica Araujo.	80

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1.1. El control como proceso administrativo.	10
Figura 3.1. Proceso para la recuperación de la cartera de la clínica Araujo.	58
Figura 3.2. Flujograma de cuentas por cobrar.....	77

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Entrevista: Dirigida al Director de la Clínica Araujo.	86
Anexo B. Entrevista: Dirigida al Personal Administrativo de la Clínica Araujo.....	88
Anexo C. Estados de resultados de la clínica Araujo año 2015.....	90
Anexo D. Estados de resultados de la clínica Araujo año 2016.....	93
Anexo E. Informe Cuentas por cobrar ISSFA 2015 y 2016.....	95
Anexo F. Proyección año 2017 sin Convenio seguro del ISSFA.....	97

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1. El problema de la investigación

1.1.1. Problema a investigar

Diagnóstico de la situación actual

Si la Casa de Salud “Clínica Araujo”, no corrige las deficiencias existentes en el control de las operaciones administrativas y contables, no podrá contar con el capital para adquirir nuevos equipos, ni realizar el pago a sus proveedores, empleados, médicos especialistas y otros gastos extras en los que se incurren diariamente.

De igual manera no se podrán cumplir, con las metas de recuperación de cartera establecidas al inicio del mes por el departamento de recaudación. Además al no contar con un control de las cuentas por cobrar (efectivo, tarjeta de crédito, cheques, depósitos o transferencias), cuentas por pagar a proveedores, casos médicos por auditar, situación que impide conocer con exactitud cuál es el valor de la cartera de inversión por recuperar.

Pronóstico

Si no se desarrolla un control eficiente y eficaz en la recuperación de la cartera vencida la clínica Araujo se verá afectada la gestión administrativa y financiera, y el problema de la entidad será mayor en un futuro.

Control de pronóstico

Aplicando un adecuado control interno a la gestión administrativa y financiera se podrá obtener una apropiada administración y con personal calificado en las áreas que presentan debilidades.

1.1.2. Objeto de estudio teórico

El objeto de estudio teórico es el análisis y evaluación del control interno y la recuperación de cartera vencida para mejorar el rendimiento administrativo, financiero y contable de la casa de salud clínica Araujo.

1.1.3. Objeto de estudio práctico

El estudio práctico se manifiesta en el interés de; analizar, evaluar e interpretar sobre el impacto que causa la falta de control interno en la clínica Araujo y la ineficiencia en la recuperación de la cartera vencida de dicha institución en Santo Domingo, 2015.

1.1.3.1. Limitaciones del estudio

La investigación se realizará en la casa de salud clínica Araujo, en el departamento de cobranzas, con el objetivo demostrar todas las fortalezas y deficiencias en cuanto al cumplimiento de normas, reglas y principios establecidos por la entidad, y mantener hasta la fecha de estudio y recomendar procedimientos para dar soluciones a los hallazgos detectados.

1.1.3.2. Alcance del Trabajo

Esta investigación tiene como propósito establecer alternativas para la recuperación de fondos para mejorar el rendimiento administrativo, financiero y contable.

1.1.4. Planteamiento del problema

La casa de salud clínica Araujo”, es una entidad privada que presta servicios médicos, en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, desde hace 24 años aproximadamente.

Su razón social, Juan Carlos Araujo Guzmán, RUC: 1703074557001. Durante los últimos años se han desarrollado nuevas inversiones, en equipos e insumos médicos. Para incrementar los servicios de salud y brindar una atención de calidad y calidez a sus pacientes. De esta forma se ha logrado mantener el prestigio y confianza de la ciudadanía en general.

En nuestro medio existen sectores económicos, que aceleran el desarrollo del país y uno de ellos es el sector terciario o de servicios; recalcando la prestación de servicios, debido a que este para ejercer su actividad necesita disponer de material e instrumentos, así como también de la tecnología, equipos médicos y profesionales de distintas ramas de la medicina.

La asistencia de los servicios de salud, que presta el Ministerio de Salud Pública en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, es muy escasa y limitada. El alto índice poblacional de la ciudad, al ser una zona de influencia, centro de migración de habitantes de todos los sectores del país, identificándose estratos sociales de diversas posiciones sociales, culturales y económicas, en consideración de estos antecedentes, inicia sus actividades la clínica Araujo. Para el funcionamiento de los Hospitales y Clínicas Privadas; se debe cumplir ciertos requisitos.

Para ello se realizó el Reglamento de Servicios de Salud Privada, publicado en el Registro Oficial N° 882 de 26 de Julio 1979; el Manual de Procedimientos para la Aplicación del Reglamento de Servicios de Salud Privados, publicado en el Registro Oficial 188 del 11 de Mayo de 1989; y, el Acuerdo Ministerial N° 1771 publicado en el Registro Oficial N° 330 del 1 de Diciembre de 1999.

Es por ello que el presente trabajo, exponemos en forma sistemática y coherente, temas como: auditoria interna y planeación estratégica, profundizando de esta manera el marco referencial teórico que permite el desarrollo de un sistema de control interno, que pueda ser implementado en la Casa de Salud.

Los temas mencionados ayudaran al desarrollo del presente trabajo, para corregir las deficiencias existentes en el control de la gestión administrativa y financiera, al no contar con un adecuado control en la cartera que actualmente está vencida.

Con la información necesaria de la clínica; que contiene en lo sustantivo, la definición, fundamentos jurídicos, objetivos, funciones, estructura orgánica, organigrama de jerarquías, responsabilidades administrativas y profesionales, líneas de autoridad, canales de comunicación y ejecución, funciones departamentales, campos de acción de las diferentes unidades médicas; los cuales están orientados al conocimiento y aplicación fiel por parte del personal directivo, trabajadores, personal administrativo y de servicio de la clínica esperando

que su observación y cumplimiento permita ofrecer a los pacientes y público en general que requieren de nuestros servicios; que estos sean eficaces, oportunos, coherentes, que cumplan con los objetivos y fundamentos primigenios de práctica de la medicina como recurso legítimo de vida humana y como instrumento de desarrollo idóneo de nuestra sociedad.

1.1.5. Formulación del problema

¿Cómo se puede corregir las falencias del control interno y su afectación en la recuperación de cartera vencida de los procesos administrativos, contables, para lograr optimizar y asegurar la liquidez de la Casa de Salud?

1.1.6. Sistematización del problema

- ✓ ¿Será necesario realizar un diagnóstico actual en la Clínica Araujo, mediante la aplicación del FODA, en el año 2015?
- ✓ ¿Será necesario determinar la situación actual administrativa, financiera y contable de la Casa de Salud?
- ✓ ¿Será conveniente identificar las falencias existentes en la recuperación de cartera por los servicios prestados?
- ✓ ¿Será importante establecer alternativas para la recuperación de fondos para mejorar el rendimiento administrativo, financiero y contable?

1.1.7. Objetivo general

Determinar las falencias del control interno y su afectación en la recuperación de la cartera vencida, para mejorar, optimizar y asegurar el rendimiento administrativo, financiero de la casa de salud clínica Araujo en Santo Domingo de los Tsáchilas en el año 2015.

1.1.8. Objetivos específicos

- ✓ Realizar un diagnóstico en la clínica Araujo, mediante la aplicación del FODA, y establecer qué tipo de control interno utiliza en su proceso administrativo.
- ✓ Determinar la situación actual administrativa, financiera y contable (bancos, cuentas por cobrar, ventas, gastos) de la Casa de Salud.

- ✓ Identificar las falencias existentes en la recuperación de cartera por los servicios prestados.
- ✓ Establecer alternativas para la recuperación de fondos para mejorar el rendimiento administrativo, financiero y contable.

1.1.9. Justificaciones

La presente investigación pretende generar información necesaria para desarrollar estrategias, técnicas de control interno que nos permitan mejorar el rendimiento administrativo, financiero y contable de la clínica Araujo en Santo Domingo de los Tsáchilas, ubicadas en la Av. Tsáchilas esq. y Río Zamora s/n.

Importancia

La presente investigación tiene la importancia de analizar el impacto que causa la afectación en la recuperación de la cartera vencida.

Impacto teórico

La presente investigación estará sustentada con información basada en principios, leyes, reglamentos y conceptos del tema a investigar, como: control interno, elementos, evaluación del control interno, cuestionarios y procedimientos, cartera vencida, para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Impacto social

La ejecución de la presente investigación tendrá como beneficiarios principalmente a los socios y propietarios de la Clínica Araujo, y como secundario será la ciudadanía, porque podrán contar con servicios de calidad y calidez en las diferentes especialidades y contar con equipos tecnológicos modernos.

Impacto metodológico

Para la presente investigación se utilizará las principales técnicas de investigación, como son; la entrevista, páginas web, archivos y otras.

Impacto económico

El principal impacto económico es la afectación en la recuperación de la cartera vencida que actualmente tiene la clínica con el ISSFA, por la falta de un control interno adecuado.

Implicación práctica

Es por ello que la investigación se justifica en los siguientes aspectos:

- ✓ **Interés Personal.-** Minimizar la cartera vencida que tiene la clínica Araujo.
- ✓ **Relevancia Humana.-** Brindar un servicio de calidad y calidez con equipos tecnológicos modernos a la ciudadanía.
- ✓ **Beneficiarios.-** La presente investigación tendrá como beneficiario directo, socios, propietario, e indirectos, la ciudadanía en general.

1.2. Marco referencial

1.2.1. Marco teórico

1.2.1.1. Control interno

(Aguirre, 2005) Menciona en su obra que el control interno es "*Conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tiene por objeto asegurar una eficiencia, seguridad orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa*". Salvaguardia de activos, fidelidad y registros, cumplimiento de políticas definidas.

Además es importante destacar que el control interno no solo abarca el entorno financiero y contable sino también los controles cuya meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización empresarial.

(Lybrand, 1997) Nos indica es que *"El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de un entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos."*

Podemos definir control interno como una actividad que nos permite monitorear y supervisar los procesos contables y administrativos para garantizar y salvaguardar las operaciones de una organización en general.

Por lo tanto podemos señalar que el control interno es un conjunto de procedimientos, normas o políticas, utilizados para el cumplimiento de objetivos definidos por la gerencia. Pero no solo de procedimientos depende el cumplimiento de los mismos, sino del personal de la organización, puesto que ellos desempeñan las operaciones contables y administrativas.

El sistema de control interno en una empresa influye directamente en la confiabilidad de los registros contables y la veracidad de los estados financieros y estados contables, lo mismo que se determina al momento que la gerencia requiera tomar decisiones en procura de mejorar la situación de la empresa.

1.2.1.2. Clasificación

Podemos catalogar al control interno como contable y administrativo.

Control interno contable.- Son los métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables, como por ejemplo documentación soporte de los registros, conciliaciones de cuentas, existencia de un plan de cuentas. Sino también a los procedimientos que afectando a la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones contables; es decir, autorizaciones de cobros y pagos, conciliaciones bancarias, comprobación de inventarios.

1.2.1.3. Objetivo del Control interno contable

Entre los objetivos del control interno tenemos: (Aguirre, 2005)

- ✓ Asegurar los activos de la organización, evitando pérdidas por fraudes o error humanos.
- ✓ Obtener eficiencia de la operación organizativa de la entidad.
- ✓ Detección de irregularidades, debilidades y errores durante el proceso de toda la información administrativa y contable.
- ✓ Salvaguardia y custodia de los registros contables.
- ✓ Obtención de una información exacta y fiable.
- ✓ Cumplimiento de las políticas dadas por la gerencia.

Control interno administrativo.- Son los procesos que se usan para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Directiva.

1.2.1.4. Objetivos del control interno en el área de proveedores y otras cuentas por pagar

Serán los siguientes:

- ✓ Los pasivos incurridos con proveedores y acreedores estarán imputados en cuentas apropiadas y se reflejarán en los periodos correspondientes.
- ✓ Las cuentas por pagar a proveedores estarán oportunamente y correctamente registrados, clasificados y valorados en los estados financieros, procediendo de transacciones debidamente autorizadas por la gerencia.
- ✓ Los saldos de las cuentas por pagar estarán sujetas a un control de identificación, vencimiento y seguimiento de saldos a liquidar.
- ✓ Los pagos a proveedores estarán siempre soportados por un pasivo contabilizado, reconocido y justificado.
- ✓ Salvaguardia y custodia de las cuentas por pagar.
- ✓ Segregación de responsabilidades que aseguren la consecución de los controles y procedimientos definidos.
- ✓ Un adecuado sistema de control interno busca alcanzar los siguientes objetivos dentro de una empresa, los cuales son:

- ✓ Fiabilidad de la información financiera.- Obtener datos financieros y de gestión, completos y confiables basados en informes oportunos.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y normas que son aplicables.- Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.
- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones.- Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarros, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.

1.2.1.5. Elementos del sistema de control interno

Los elementos del Sistema de control interno que se deben considerar son los estos tres aspectos:

- ✓ Organización estructural.
- ✓ Políticas y procedimientos contables y operativos.
- ✓ Supervisión.

1.2.1.6. Procedimientos de control interno

Según (Martinez & Walter, 2013), indica que *“Un proceso se puede definir como una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica”*.

Control interno

La actual investigación presenta un variable independiente denominada El Control Interno por lo que procedo a enmarcar su teoría.

El control interno es una función que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

Entre los objetivos del control interno tenemos:

- ✓ Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- ✓ Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- ✓ Promover la eficiencia de la explotación.
- ✓ Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- ✓ Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.

Entre los elementos de un buen sistema de control interno se tiene:

- ✓ Un plan de organización que proporcione una apropiada distribución funcional de la autoridad y la responsabilidad.
- ✓ Un plan de autorizaciones, registros contables y procedimientos adecuados para proporcionar un buen control contables sobre el activo y el pasivo, los ingresos y los gastos.
- ✓ Unos procedimientos eficaces con los que llevar a cabo el plan proyectado.
- ✓ Un personal debidamente instruido sobre sus derechos y obligaciones, que han de estar en proporción con sus responsabilidades.

Figura 1.1. El control como proceso administrativo.



Fuente: Auditoría un enfoque integral

El control interno de una organización incluye cinco componentes o elementos:

Ambiente de control.- El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Evaluación de riesgos.- El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera que se pueda identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel de la organización (internos y externos) como de la actividad.

Información y comunicación.- Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades) es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos. La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

Actividades de control.- Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según lo expresado en el punto anterior: conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados.

- ✓ Las operaciones.
- ✓ La confiabilidad de la información financiera.
- ✓ El cumplimiento de leyes y reglamentos.

Supervisión y monitoreo.- Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los

sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar.

El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales. Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevinientes.

1.2.1.7. Evaluación y puntos de control

Según (García, 2013) La definición de los objetivos es el eje central del plan de marketing, ya que el resto de elementos del plan se articularán con la única finalidad de conseguir que se alcancen estas metas. Los objetivos son los que marcan las metas a alcanzar e incluso cómo alcanzarlas. Los objetivos que la empresa establezca para cualquier acción o departamento deben ser siempre coherentes con los objetivos genéricos que se establezcan en el plan estratégico de la empresa, que es el que articula toda la actividad y evolución de la entidad.

Identificar riesgos

Según (NAVAS, 2011) El riesgo es un concepto que se puede considerar fundamentalmente, por su vínculo con todo el que hacer; casi podría afirmar que no hay actividad de la vida, los negocios, o de cualquier otro asunto que no incluya el riesgo; es por ello que la humanidad desde sus inicios, buscó maneras de protegerse contra las contingencias y desarrolló, al igual que la mayoría de las especies animales, maneras de evitar, minimizar o asumir riesgos a través de acciones preventivas.

Medir y analizar riesgos

Según (CONTRERAS & J, 2010) en su presentación control interno basado en el modelo coso argumenta que la identificación y el análisis de riesgos, es un proceso interactivo que

involucra al personal responsable de cumplir con los objetivos fijados; ya que es el más idóneo. Los riesgos pueden ser el resultado del efecto de factores internos y externos, por ejemplo: las averías de los sistemas informáticos, los cambios en la responsabilidad de los directivos, etc.

1.2.1.8. Implementar actividades de control

Según (CONTRERAS & J, 2010) en su presentación control interno basado en el modelo coso indica que: “*Son políticas, procedimientos y acciones que afectan a una o más áreas de la organización*”.

Algunos ejemplos serían:

- ✓ Análisis efectuados por la Dirección.
- ✓ Gestión directa de los responsables.
- ✓ Proceso de información.
- ✓ Controles físicos.
- ✓ Indicadores de rendimiento y segregación de funciones: Las actividades de control, al enfrentar adecuadamente a los riesgos, ayudan a alcanzar los objetivos de los departamentos y actividades, logrando así alcanzar los objetivos del negocio.

1.2.1.9. Monitorear actividades de control

Según (CONTRERAS & J, 2010) en su presentación control interno basado en el modelo coso argumenta que “*Debe asegurarse que se obtenga información de calidad y no meros datos*”.

- ✓ La información debe ser protegida ya que se trata de un activo valioso.
- ✓ Las vías de comunicación interna deben asegurar que el personal conozca los elementos suficientes para cumplir con su tarea.
- ✓ Las actividades de supervisión continua y evaluaciones puntuales.
- ✓ Las deficiencias detectadas deben ser oportunamente comunicadas.

1.2.2. Tipos de control interno

Existen tres tipos de realizar control interno en una empresa comercial, financiera o industrial y son:

1.2.2.1. Control interno contable

Según (Hernandez, 2014), en Auditoría y control interno Explica que: “El control Contable comprende tanto las normas como los procedimientos contables establecidos para salvaguardar la veracidad de los registros contables, así como todos los métodos y procedimientos que conciernen a la protección de los activos, Así mismo incluyen controles sobre los sistemas de autorización, aprobación, segregación de funciones, los controles físicos sobre los activos y la auditoría interna”.

1.2.2.2. Control administrativo

Según (CASTELLANOS & Francisco, 2014), expresa que: “Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de transacciones o actividades por la administración, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programados”.

Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía de los procesos de decisión.

1.2.2.3. Control operativo

Según (LOPEZ & Manuel, 2014), indica que: ***“Los controles, entendidos como las acciones coordinadas y estructuradas para alcanzar un nivel razonable de confianza en el cumplimiento de la legislación aplicable en el área operativa”.***

1.2.2.4. Control estratégico

Según (MENDEZ & Pablo, 2015), argumenta que: *“Proceso que comprende las acciones coordinadas e integradas a las unidades o actividades de la entidad”*.

1.2.2.5. Control financiero

Según (NEGRETE & Felipe, 2014), en la revista eco finanzas expresa que: *“Son aquellas acciones estructuradas, coordinadas e integradas a los procesos de gestión básicos de planificación, ejecución y supervisión con el propósito de otorgar un grado razonable de confiabilidad sobre la información financiera. Estas acciones están conformadas por los controles y procedimientos contables sobre el uso correcto de los recursos materiales y financieros”*.

1.2.2.6. Control de cartera

Se permite llevar un estricto control sobre el proceso de los pagos de los grupos solidarios, desde su ingreso al sistema, pasando por una conciliación, hasta su aplicación contable. El control sobre estos pagos se realiza por medio de reportes, así como por pantallas, ya sea para una identificación plena del mismo o para una corrección en caso de que el pago tenga datos erróneos. El sistema permite ingresar estos pagos ya sea registrándolos directamente por el sistema o de manera más automática, esto es, importando los datos desde algún archivo generado por el banco en que se depositan estos pagos, lo que puede ahorrar una cantidad considerable de trabajo de captura. (Cartera vencida, 2014)

Según (Rus, 2015), *“Los sistemas de control de cartera deberán proporcionar la información apropiada para una clara identificación y verificación del movimiento de provisiones y castigos en general, como así mismo de las recuperaciones por pagos o reprogramaciones cuyos montos deben incorporarse en la base imponible de primera categoría”*.

1.2.2.7. Métodos para evaluar el control interno

Los siguientes métodos contribuyen a que los resultados de la evaluación del control interno sean más eficientes.

Método descriptivo

Este método tiene especial aplicación porque se utiliza cuando los procedimientos a analizar son extensos, se redactan en detalle cada uno de los procesos que están aprobados seguir en una actividad, incluyendo las formas y prácticas de trabajo, normas, políticas, métodos, programas específicos, división de trabajo y responsabilidad.

Tabla 1.1. Formato de narrativa de la visita preliminar.

Clínica Araujo Narrativa de la visita preliminar		
Fecha de inicio: _____	Fecha de término: _____	
Elaborado por:		
Fecha:		

Fuente: (catarina.udlap.mx)

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

Interpretación del formato.- En el encabezado del formato se pondrá, el nombre de la empresa sujeta a estudio, nombre del documento y la fecha de inicio y término del mismo.

En el cuerpo se detallará todo lo que se haya observado en las visitas preliminares de la empresa sujeta a estudio. La parte final del formato se debe detallar quien lo realizó y la fecha en que se realizó.

Método gráfico

Se refiere a la forma de presentar ilustrativamente la secuencia ordenada de cada uno de los pasos a seguir para la ejecución y cumplimiento de una actividad, de tal forma que se

1.2.3. Cartera vencida

Según (Majarrez, 2010) *“Cartera vencida categoría que agrupa a todos los créditos que han cumplido impagos el plazo aceptado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), que es un máximo de días”.*

Según (Torregrosa, 2010), *“Una de cada cinco unidades productivas se ve amenazada en su reproducción y capitalización por problemas relacionados con su capacidad de pago de los adeudos anteriormente contraídos. Cartera vencida en este caso también resulta que son las unidades de menor tamaño las que enfrentan con más frecuencia este problema. Es decir, las unidades pequeñas son las que sufren mayores problemas financieros tanto de tipo operativo como de capitalización”.*

El autor (Cuenca, 2013), afirma que: *“Este índice deberá calcularse para el total de la cartera y por tiempo de vencimiento de la misma. Un indicador sintético que refleja el nivel de vencimiento y la antigüedad de la cartera incluiría en el numerador los valores de cartera por grupos, de acuerdo con el tiempo de vencimiento, ponderado cada uno de ellos por un factor que refleje el nivel de antigüedad. El denominador sería la cartera total”.*

Adicionalmente, para mayor información de los analistas, deber calcularse en una hoja de mayor detalle, el índice por tiempos de vencimientos de la cartera.

La fórmula para calcular la cartera vencida es:

$$\text{Cartera vencida total} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$$

1.2.3.1. Gestión de cobro de la cartera

Basándose en los estudios de (Santandreu, 2015), *“La primera fuente de financiación de la empresa corresponde a los cobros por la facturación que realiza. Esta gestión se constituye en el principal motor de la gestión de la tesorería”.*

El objetivo principal de la política de cobros consiste en acelerar el circuito en base a la reducción de los días de concesión de pago a los clientes, para minimizar los gastos financieros así como reducir el riesgo.

Por lo general las políticas de cobros devienen de la función comercial como condición de venta, si bien interviene el responsable financiero en mayor o menor medida. La política de cobros debe contemplar.

- ✓ Plazo de pago concedido.
- ✓ Medios o instrumentos de cobro.
- ✓ Descuento por pronto pago.
- ✓ Medios de recobro en caso de impago.
- ✓ Intereses y gastos por demora.

Análisis de crédito

Según la revista (ECONOMIST, 2012) *“Un análisis de crédito es un estudio que se realiza previo a otorgar un crédito con el propósito de evaluar que tan factible es que la persona o institución pague el crédito que se otorga”*. Se trata de una herramienta determinante para las instituciones financieras para poder garantizar que el crédito es redituable.

Los análisis realizados por las instituciones financieras abarcan una gran variedad de estudios, estos pueden solicitar información muy variada tal como estados de cuentas, comprobantes de ingresos o declaraciones de avales tanto de personas que puedan responder financieramente como de bienes los cuales puedan ser confiscados en caso de incumplimiento.

Garantías de créditos

Según (Madkur, 2013), *“Tradicionalmente una garantía es una obligación accesoria del crédito”*.

Modernamente y en especial en las garantías de tercero el acreedor se prefiere que la existencia de la garantía vaya separada de la existencia de la deuda, de allí que la garantía está vinculada pero no subordinada a la deuda.

La garantía del crédito es una obligación vinculada y coordinada crea un derecho subjetivo a favor del acreedor.

Garantía personal

Según (ROSELLO, 2014) *“La garantía personal es una forma de contrato por el que una persona física o jurídica asegura el cumplimiento de una obligación (principal) contraída por otra persona”*.

La garantía personal adopta habitualmente alguna de estas dos formas: la fianza y el aval. Se llama garante a la persona que garantiza un préstamo a favor de un tercero, como fiador o como avalista.

Garantía documental

En los documentos de la garantía no se pueden recortar los derechos del consumidor, ni ponerles limitaciones que no promueva ley durante los dos años que dura la garantía legal.

Garantías de Prenda

La prenda es un derecho real accesorio de garantía que tiene como función accesoria el asegurar al acreedor el cumplimiento y satisfacción de su crédito, mediante un poder especial que se le confiere sobre la cosa pignorada (dada en garantía). ([http://es.wikipedia.org/wiki/Prenda_\(derecho_real\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Prenda_(derecho_real)), 2009)

Riesgos crediticios

Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas. (<http://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio> 41, 2015)

1.2.3.2. Control interno de cartera de crédito

“Las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa a través de letras, pagaré u otros documentos por cobrar provenientes de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios”.

Por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de sus activos, y sobre todo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero.

De ahí la importancia de controlar y de auditar las “cuentas por cobrar”. El auditor financiero establece los objetivos y procedimiento para realizar el examen previsto en la planeación de la auditoría a estas cuentas. (PEDREIRA, 2013)

1.2.3.3. Objetivos de la auditoría de cuentas por cobrar

- ✓ Comprobar si las cuentas por cobrar son auténticas y si tienen origen en operaciones de venta.
- ✓ Comprobar si los valores registrados son realizables en forma efectiva.
- ✓ Comprobar si estos valores corresponden a transacciones y si no existen devoluciones descuentos o cualquier otro elemento que deba considerarse.
- ✓ Comprobar si hay evaluación permanente, respecto de intereses y reajustes del monto de las cuentas por cobrar para efectos del balance.
- ✓ Verificar la existencia de deudores incobrables y su método de cálculo contable. (Auditoría de cuentas por cobrar, 2015)

1.2.4. Marco conceptual

Para mejor comprensión del tema de control interno, es importante conocer el significado de los siguientes términos:

- ✓ **Análisis FODA:** Modelo que busca diagnosticar las fortalezas y debilidades internas (FD), así como de las oportunidades y amenazas externas (AO), para formular una estrategia capaz de amortizarlas.

- ✓ **Auditoría interna:** Actividad independiente de una organización que evalúa las actividades contables, financieras y demás operaciones que sirven como base para la organización.
- ✓ **Control interno:** Conjunto de métodos y procedimientos establecidos en una empresa que en forma coordinada tiene entre otros objetivos: la protección de los activos, la obtención correcta de la información financiera, la promoción de eficiencia de operación y la adhesión a las políticas establecidas.
- ✓ **Cultura organizacional:** Conjunto de hábitos y creencias establecidos mediante normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de la organización.
- ✓ **Eficacia:** Alcanzar objetivos y resultados. Un trabajo eficaz es aquel que resulta provechoso y exitoso.
- ✓ **Eficiencia:** Hacer las cosas bien y de manera correcta. El trabajo eficiente es un trabajo bien ejecutado.
- ✓ **Empresa en marcha:** La entidad se presume en existencia permanente, salvo especificación contraria, caso en el cual las cifras de sus estados financieros representan valores históricos o modificaciones de ellos.
- ✓ **Ente contable:** Lo constituye la empresa que, como entidad, desarrolla la actividad económica. El campo de la contabilidad financiera es la actividad económica de la empresa.
- ✓ **Estrategia:** Plan amplio, abarcador, desarrollado para alcanzar objetivos organizacionales a largo plazo.
- ✓ **Flujo de efectivo:** Son las entradas y salidas de recurso monetario efectuados durante un período, que refleja la liquidez de la compañía.
- ✓ **(Arenas) Administración:** Es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.
- ✓ **Cartera:** Actividad consistente en la administración y gestión de los activos financieros que componen la cartera de un cliente con el objetivo de obtener el máximo rendimiento posible.
- ✓ **Conciliación bancaria:** Es la comparación que las empresas realizan entre los apuntes contables que la empresa tiene contabilizado en libros de los extractos de sus cuentas corrientes.
- ✓ **Control interno:** Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo.

1.2.5. Marco temporal-espacial

La presente trabajo de investigación se realizará en el año 2016, en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, en la casa de salud Clínica Araujo, ubicada en la avenida Tsáchila, calle s/n, su actividad principal, es prestar servicios médicos hospitalarios a los usuarios.

1.2.6. Variables

1.2.6.1. Variable independiente

Control interno de la casa de salud clínica Araujo en Santo Domingo de los Tsáchilas en el 2015.

1.2.6.2. Variable dependiente

✓ Cartera vencida

Tabla 1 3. Parametrización.

Variación	Unidad de Medida	Técnica	Tiempo de Medida
Control Interno	Eficiente	Entrevista	Al inicio y final de la investigación.
Recuperación de Cartera	Eficiente	Revisar cuentas por cobrar a clientes.	Al inicio y final de la investigación.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

1.3. Indicadores

Tabla 1.4. Indicadores.

Objetivos específicos	Variables	Unidad de medición	Método, técnica, instrumentos de medición.	Tiempo de medición
✓ Realizar un diagnóstico en la Clínica Araujo, mediante la aplicación del FODA, y establecer qué tipo de control interno utiliza en su proceso administrativo.	Internas	FODA	Encuestas	Al inicio de la investigación.
✓ Determinar la situación actual administrativa, financiera y contable (bancos, cuentas por cobrar, ventas, gastos) de la Casa de Salud.	Internas	Análisis	Investigación	Al inicio de la investigación.
✓ Identificar las falencias existentes en la recuperación de cartera por los servicios prestados.	Internas y Externas	Análisis	Investigación	Al inicio de la investigación.
✓ Establecer alternativas para la recuperación de fondos para mejorar el rendimiento administrativo, financiero y contable.	Internas	Implantación	Propuesta	Al final de la investigación.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

CAPÍTULO 2

MÉTODO

2.1. Metodología general

2.1.1. Nivel de estudio

La presente investigación se basó en un estudio explicativo, mediante la recolección de información para describir, analizar e interpretar la importancia de la implementación de control interno de la clínica, en la que fue posible descubrir situaciones inconvenientes, deficiencias, errores, inconsistencias y posibles excepciones de control interno, lo que permitió obtener mejores resultados en las operaciones que realiza la Clínica y lograr alcanzar los objetivos y metas que busca la entidad sujeta a estudio.

2.1.2. Modalidad de investigación

Para la presente investigación se tomará como base a la población más habitual en los servicio de atención médica, pacientes que pertenecen al seguro del ISSFA y de igual manera se solicitará la colaboración del personal de la institución, con la finalidad de realizar un diagnóstico real.

2.1.3. Métodos

Inductivo

Por medio de este método se buscó información a partir del problema de investigación que me permitió llegar a conclusiones sobre la importancia de la implementación de un sistema de control interno, buscando referencia de varios autores y así poder llegar al diseño de dicho sistema. Además, este método contribuyó a conocer los problemas a nivel general que posee la empresa siendo uno de ellos la falta de un sistema de control interno y en base a ello buscar y analizar la información para así poder determinar cuáles son las causas que esto genera y buscar las posibles soluciones al mismo.

Deductivo

Es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación.

2.1.4. Población y muestra

El universo de la investigación se tomó de todo el personal que labora en la clínica “Araujo”, que estará relacionado directamente con los departamentos administrativos y financieros, lo cual han tenido inconvenientes en la recuperación de cartera vencida, y están conformadas de la siguiente manera:

Población

Tabla 2. 1. Se realizará una encuesta a la población que se encuentre al momento de la investigación.

Población	Muestra
Personal Administrativo	2
Personal Seguros y convenios	2
Personal Recaudación	1
Personal Atención al Cliente	1
Total	6

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

Muestra

Por ser la población menor a 100, se trabajará con toda la población, por motivo que la muestra es pequeña y solo se aplicara cuestionario de control interno y entrevista a los departamentos involucrados en la recuperación de cartera vencida. En la que las seis personas que laboraran en dichas áreas de la clínica Araujo será un 100% de muestra.

2.1.5. Selección instrumental de investigación.

Para el presente trabajo de investigación se acudirá a las fuentes de información primaria como secundaria.

2.1.5.1. Fuentes Primaria

Para el control interno y la recuperación de cartera vencida de la casa de salud clínica Araujo, se utilizará:

- ✓ **Encuesta:** Se realizó con la finalidad de obtener información acerca del manejo administrativo e financiero en la clínica, a las 6 personas que labora en la institución, se utilizara un listado de preguntas escritas de un cuestionario de control interno para su posterior análisis.
- ✓ **Entrevista:** Esta técnica se aplicara mediante cuestionarios estructurados al Director de la clínica, y a los departamentos administrativos y financieros, con el objeto de recopilar información relevante acerca de la falta de control interno en la recuperación de la carta vencida por parte de la administración.
- ✓ **Revisión de Archivos:** Se revisará documento que comprueben los gastos e ingresos de la institución, para determinar las causas de las falencias de documentación y registros de ingresos.

2.1.5.2. Fuentes Secundarias

Son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema por investigar, pero que no son la fuente original de hechos o situaciones, sino que dan una referencia. En la clínica Araujo, se utilizará toda la documentación que se relacione con la investigación, libros, revistas, folletos, tesis e internet, cuya información se relaciona directamente con el presente trabajo.

2.1.6. Procesamiento de datos

Luego de haber planificado los instrumentos de recolección de datos, en primer lugar se realizan entrevistas orales al Director de la clínica Araujo, para posteriormente plantear las encuestas. Cuyos resultados se tabularon en tablas a borrador para pasar al documento de la

tesis, finalmente se realizará un análisis e interpretación de los resultados obtenidos, ítem por ítem.

2.2. Metodología específica

2.2.1. Metodología financiera

El plan financiero es el más importante del plan de negocios, ya que en él se refleja la posibilidad que la institución pueda crecer y mantener en función. Este trabajo se enfocará en el análisis financiero de la institución, creando una metodología sencilla capaz de ayudar al Director a lograr que la clínica Araujo siga dando un servicio de calidad y calidez a la ciudadanía, respaldado en información oportuna, clara y veraz. Esta metodología surge de los antecedentes históricos de los estados financieros, brindando un diagnóstico para la toma de decisiones.

2.2.2. Metodología de recursos humanos

La innovación tecnológica, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, los cambios organizativos y productivos, la internalización de los mercados hacen que hoy en día la competitividad de las empresas no se base, como antes, únicamente en la inversión en tecnologías que son accesibles para cualquier empresa en el mercado, sino en el factor humano, en la calidad e iniciativa de los recursos humanos de la empresa y es, precisamente, este capital humano el más difícil de lograr.

Esta metodología está vinculada a la tarea en el cumplimiento de los objetivos.

2.2.2.1. Resultados del diagnóstico

Una vez que se aplicaron los cuestionarios de control interno se obtuvieron resultados que fueron analizados mediante un sistema de evaluación para proceder a tabularlos e interpretarlos. La evaluación del control interno se realizó de la siguiente manera:

$$\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100$$

Interpretación: De los resultados que se obtenga en los cuestionarios se hará una suma de todas las respuestas y se dividirá para el total de la ponderación y ese resultado se multiplicará por 100 y se obtendrá un porcentaje.

El porcentaje resultante se lo ubicará en la siguiente figura y se detallará el nivel de riesgo y confianza que obtendremos de la aplicación del cuestionario.

Tabla 2. 2. Cuadro de ponderación de evaluación de control interno.

Matriz de evaluación de control interno					
Ponderación		Confianza	Ponderación		Riesgo
Baja	5%	↑	35%	Bajo	↓
Media	36 %		66%	Medio	
Alta	67%		97%	Alto	

Fuente: (Whittington Ray; Kurt Pany, 2005)

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

De manera que al obtener un panorama general y particular de los resultados, se llevó a una comparación de los porcentajes de cada una de las áreas a investigar, y nos dio como resultado el porcentaje en general de riesgos y confianza que tuvo la clínica.

CAPÍTULO 3

RESULTADOS

3.1. Recolección y análisis de los resultados

3.1.1. Entrevista dirigida al Director de la clínica Araujo.

1.- ¿Qué nivel de conocimiento tienen los colaboradores, responsables del área financiera respecto al control interno para la recuperación de cartera de la clínica?

En sí, los colaboradores que prestan sus servicios en la clínica, con respecto al control interno para la recuperación de la cartera vencida, presentan falencias, ya que trabajan con los conocimientos básicos en la otorgación de créditos, mas no para la recuperación de esta.

Análisis

Como, se puede apreciar existe una gran falencia en conocimientos de recuperación de cartera en el departamento de recaudación, por lo cual se recomienda al Director de la Clínica, tomar medidas necesarias para tener una liquidez y poder cubrir sus obligaciones a corto plazo.

2.- ¿Existen políticas para la ejecución de cada proceso de control interno, con las aseguradoras de las instituciones privadas o públicas respecto a la prestación de servicios hospitalarios?

El Director de la clínica, supo manifestar que no existe ninguna política para la ejecución de cada proceso de control interno, con las aseguradoras en prestación de los servicios de salud.

Análisis

Al no existir ninguna política de control interno, siempre van a tener inconvenientes con las aseguradoras para la prestación de servicios de salud, en todos los aspectos administrativos y financieros, y especialmente en el almacenamiento de la información en los departamentos.

3.- ¿Usted como Director, se ha preocupado por realizar mejoras o mantener un control interno en todas las áreas, y especialmente en las áreas donde la cartera de crédito esta vencida?

Sí, me preocupa por el control interno de los recursos de la clínica, sin embargo no se aplican todas las herramientas y políticas para tener un control adecuado de todas las áreas, por desconocimiento del personal responsable.

Análisis

El Director es la máxima autoridad para emitir políticas dentro de la clínica y hacerlas cumplir a cabalidad y así evitar riesgos en la recuperación de cartera. Logrando tener un control oportuno y contar con información clara y precisa para la respectiva toma de decisión.

4.- ¿Aplica indicadores de gestión para evaluar la efectividad en la recuperación de la cartera vencida que tiene la Clínica?

No, se aplica ningún indicador de gestión para evaluar la efectividad de la recuperación de la cartera de la clínica.

Análisis

El no contar con indicadores para evaluar la evaluar la efectividad en la recuperación de la cartera, ocasiona que existe una alta cartera vencida y falta de liquidez en la clínica.

5.- ¿Existe acciones que permitan monitorear las actividades administrativas y financieras de la clínica?

No se aplican controles para monitorear las actividades administrativas y financieras de la clínica.

Análisis

La falta de control de las actividades tanto administrativa y financiera, estará perjudicando al cumplimiento de metas y objetivos de la clínica.

6.- ¿Cuál es el plazo que la clínica da a sus aseguradoras y convenios realizados con las instituciones públicas o privadas, en el otorgamiento de servicios médicos?

No, existe un plazo fijo ni tiempo de prórroga definido para la aplicación de los cobros a las aseguradoras o convenios con instituciones del sector público o privado, con respecto a la prestación de servicios de salud.

Análisis

El Director de la clínica al no establecer un plazo de cobro con las aseguradoras en la prestación de servicios hospitalarios, da origen a que se generen inconvenientes en la recuperación de la cartera, es por ello la causa y efecto que tiene la clínica, en el área de recaudación. Es por ello que se debe tener una estructura planificada, organizada y evaluada exclusivamente en el departamento que genera liquidez.

7.- ¿De los siguientes riesgos crediticios, cuales considera usted que se presenta en la clínica, como amenaza, y porque?

- Riesgo de liquidez, riesgo legal, riesgo de solvencia.

El riesgo que se presenta en la clínica es, el riesgo de liquidez, porque no se puede hacer frente a las deudas a corto plazo, situación que se ve afectada al seguimiento de cumplir con las obligaciones contraídas con el personal y los proveedores.

Análisis

Si no existe un control adecuado en las áreas administrativas y financieras va a tener una carencia de liquidez, para cubrir sus obligaciones a corto plazo. Es por ello que se recomienda tener más énfasis en el control de la cartera vencida, con objetivo de evitar que aumente más los riesgos.

8.- ¿Considera usted que los atrasos en los cobros de las deudas con los convenios con instituciones públicas y privadas están perjudicando a la clínica?

Si, están afectando a la liquidez de la clínica y al capital para poder operar y prestar los servicios de salud.

Análisis

Evidentemente se puede notar que una cartera vencida, trae resultados negativos para la clínica, por los atrasos en los cobros a los convenios de instituciones públicas o privadas, esto afecta la liquidez para el desarrollo de las actividades.

9.- ¿Cree usted que es necesario la aplicación de un modelo de control interno, que permite la recuperación de la cartera en la Clínica?

Si, considero necesario establecer un modelo de control interno, para controlar todas las actividades que se realicen en la clínica, no solamente para el manejo de la cartera y su recuperación.

Análisis

Con un modelo de control interno la clínica evitaría un sinnúmero de riesgos e inconvenientes en el departamento de recaudación.

10.- ¿Cuáles cree usted que son las falencias para la recuperación de la cartera vencida de la clínica?

Las falencias que se presenta en la clínica, exclusivamente en el área de recaudación son; el trabajo acumulado, la falta de conocimiento en el personal, mala distribución de las actividades, falta de un sistema de control diario de las actividades en el área financiera.

Análisis

Los errores se pueden corregir con una buena planificación y organización de las actividades, para maximizar el buen uso y manejo de la información contable y de los recursos económicos de la clínica.

11.- ¿Cuál es el porcentaje de cartera vencida que tiene la Clínica, y porqué se da esta situación?

El porcentaje de la cartera vencida que tiene la clínica es del 80%, por cuanto la mayor parte del trabajo que presta la clínica es para el Estado, y este tipo de seguro tarda mucho tiempo en cancelar y por ende en hacerse efectivo.

Análisis

El Director de la clínica, debe analizar la situación económica que está atravesando el Estado para evitar inconvenientes de liquidez, es difícil establecer un tiempo de crédito de 30 días laborables, para las instituciones públicas.

3.1.2. Entrevista dirigida al cajero 1 de la clínica Araujo

1.- ¿Cuál es nivel de la cartera vencida que actualmente tiene la clínica?

El nivel de cartera vencida que tiene la clínica es alto, porque no se han fijado políticas para la recuperación, lo que genera inconvenientes para cubrir las obligaciones a corto plazo.

Análisis

Con un nivel alto de cartera vencida, es una debilidad del 80%, la cual perjudica la clínica, al no contar con suficiente liquidez para sus actividades, con el tiempo tendrá que recurrir al financiamiento externo.

2.- ¿Considera usted que las políticas y medidas del control interno que actualmente tiene la clínica sobre la cartera vencida son adecuadas?

El personal de caja, manifiesta que tienen pocas políticas y medidas de control interno, siendo esto una debilidad para el departamento de recaudación de todos los valores que la adeudan a la clínica.

3.- ¿En qué situación actualmente se encuentra la cartera vencida de la clínica?

La cajera manifiesta que la cartera vencida de la clínica se encuentra fuera de los límites provistos por la institución, siendo esta una debilidad muy alta, que se presenta inconvenientes en recuperarla; sería conveniente que el Director minimice los servicios de salud, hasta la recuperación de los valores atrasados.

4.- ¿Considera usted que la cartera vencida afecta a los estados financieros?

Si la clínica tiene una alta cartera vencida, los estados financieros son afectados, es decir no tendrá liquidez para cubrir sus obligaciones a corto plazo, por lo cual el nivel que se ve afectado en los estados financieros es muy alto en la clínica, siendo esto una debilidad que deberán corregirla de manera inmediata.

5.- ¿Considera usted, necesario establecer controles internos para la cartera vencida?

Si es necesario de establecer controles para evitar inconvenientes en la cartera vencida, y que se siga aumentando, los colaboradores del área de caja y recaudación consideran que si es necesario establecer controles internos a la cartera, exclusivamente con los convenios celebrados ente la clínica y las instituciones del sector público o privado.

6.- ¿Cómo considera usted que es la recuperación de la cartera vencida?

La recuperación de la cartera vencida por parte del departamento de recaudación es lenta, porque al no tener una información confiable, ni un manual de control interno de cada cliente externo al que brinden servicios médicos, no tiene el control de la situación, viéndose afectada la parte operativa de la clínica y sus respectivos estado de resultados.

7.- ¿Considera usted que el no contar con controles incrementa la cartera vencida?

El no contar con controles en la cartera, incrementa el riesgo en la recuperación de la misma, siendo una debilidad para la clínica; el Director debería establecer un sistema control interno para evitar mayores inconvenientes.

8.- ¿Qué tiempo tardan los clientes directos e indirectos en pagar sus deudas?

Los clientes directos e indirectos tardan en pagar sus deudas más de 6 meses, siendo esto una debilidad en el manejo de los fondos para la clínica, porque las cuentas por cobrar van aumentando, y no tendrá recursos para cubrir sus actividades diarias en la prestación de los servicios de salud.

9.- ¿Los estados financieros presentan problemas de cartera vencida y niveles de liquidez?

Siempre se presenta problemas en los estados financieros y especialmente en los niveles de liquidez, por este motivo no hay dinero en efectivo, siendo esto un problema interno que tiene la clínica en recuperar, controlar, y evitar mayor riesgos a futuro.

10.- ¿Ha implementado medidas de control para evitar el vencimiento de cartera vencida por servicios profesionales prestados por la clínica?

No existen controles para precautelar el vencimiento de la cartera, siendo un problema grave el de la recuperación a las aseguradoras.

Análisis

Si la clínica no tiene medidas de control que le permitan minimizar el vencimiento de la cartera, es conveniente la aplicación de procesos de control interno en cada uno de los departamentos de la estructura orgánica y en el área de recaudación de las deudas.

3.1.3. Entrevista dirigida a la Administradora de la clínica Araujo

1.- ¿Cuál es el nivel de la cartera vencida que actualmente tiene la clínica Araujo?

El nivel de la cartera vencida que actualmente tiene la clínica Araujo es alto, representan un riesgo para cubrir las obligaciones a corto plazo, por la adquisición de bienes y servicios.

2.- ¿Considera usted que las políticas y medidas de control que actualmente tiene la clínica sobre la cartera vencida son adecuadas?

La administradora de la clínica manifiesta que las políticas y medidas de control sobre la cartera vencida, son muy pocas y no se aplican adecuadamente lo cual genera una debilidad para organización.

3.- ¿En qué situación, considera usted que actualmente se encuentra la cartera vencida de la clínica?

La cartera vencida se encuentra fuera de los límites provistos por la Institución, es decir no existe un control que regule las actividades crediticias que se realizan en el área administrativa.

4.- ¿Considera usted, que la cartera vencida afecta a los estados financieros?

El nivel de la cartera vencida afecta en un nivel alto a los estados financieros y en su respectiva toma de decisiones, viéndose perjudicada la clínica por la falta de liquidez.

5.- ¿Considera usted, necesario establecer controles para la cartera vencida?

La Administradora requiere de manera urgente que se aplique controles seguros y eficientes en el manejo de la cartera vencida de la clínica, es decir si no hay liquidez no habrá dinero para cubrir sus obligaciones a corto plazo.

6.- ¿Cómo considera usted que es la recuperación de la cartera vencida?

La recaudación es muy lenta, viéndose perjudica la clínica en el retraso de pagos y otras obligaciones con los proveedores y empleados.

7.- ¿Considera usted que el no contar con un sistema de control, incrementa la cartera vencida?

Al no contar con un sistema de control interno, va incrementar la cartera vencida, es decir se va a seguir teniendo más problemas y mayor el riesgo en su respectiva recuperación, llegará un momento que la cartera será incobrable.

8.- ¿Qué tiempo tardan los clientes directos e indirectos en pagar sus deudas?

El tiempo que tardan en cancelar las deudas los clientes de la clínica Araujo, es más de seis meses, representando una debilidad de mayor riesgo en la parte interna de la clínica.

9.- ¿Los estados financieros presentan problemas en la cartera vencida y niveles de liquidez?

Casi siempre se presentan problemas en los estados financieros, las cuentas por cobrar, ya son cantidades considerables, viéndose perjudicada la clínica en la recuperación, los niveles de liquidez son muy bajos.

10.- ¿Ha implementado medidas de control para evitar el vencimiento de cartera por los servicios prestados por la clínica?

Hasta el momento no se ha implementado ninguna medida de control, para evitar el vencimiento de la cartera, siendo un gran problema para la clínica ya que los efectos son muy graves para sustentar la liquidez y cubrir las obligaciones a corto plazo.

3.1.4. Entrevista dirigida a la caja/recaudación de la clínica Araujo

1.- ¿Conoce usted el nivel de la cartera vencida que actualmente tiene la clínica?

El nivel de la cartera vencida es alto, los clientes directos e indirectos, que llegan a la clínica, cancelan los servicios médicos con tarjetas de crédito o efectivos y los indirectos esperan que las instituciones del sector público cancelen de manera inmediata algo que no sucede.

2.- ¿Considera usted que las políticas y medidas de control que actualmente tiene la clínica son adecuadas?

Las políticas y medidas de control interno con las que cuenta la clínica, son muy débiles para el otorgamiento del crédito y la recuperación de la cartera de crédito.

3.- ¿En qué situación, considera usted que actualmente se encuentra la cartera de la clínica?

La cartera de crédito, se encuentra fuera de los límites provistos por la clínica, es decir el riesgo de no poder recuperar y cubrir las obligaciones a corto plazo muy altas.

4.- ¿Considera usted, que la cartera vencida afecta a los estados financieros?

La cartera vencida que tiene la institución, si afecta a los estados financieros, en un nivel muy alto, viéndose la necesidad de un financiamiento externo para cubrir las actividades a corto plazo.

5.- ¿Considera usted, necesario establecer controles seguros para la cartera?

En todas las áreas de la clínica, se deben aplicar y establecer controles internos que permitan monitorear a cada uno de los clientes para evitar que se aumente el riesgo de la cartera vencida.

6.- ¿Cómo considera usted que es la recuperación de la cartera?

La recuperación de la cartera, por parte del departamento de recaudación es muy lenta, y el poco interés por parte del Director, por cuanto no están controlando dichas cuentas, estableciéndose una debilidad muy lenta en la clínica.

7.- ¿Considera usted que el no contar con un sistema de control, se verá afectada la cartera de la clínica?

Es decir, si no hay un control va incrementar la cartera de la clínica que tiene con los clientes indirectos, por lo cual está de acuerdo, que se aplique un control a todas las áreas y trabajar en equipo con un mismo fin.

8.- ¿Conoce usted que tiempo tardan los clientes directos e indirectos en pagar sus deudas?

La mayoría de los clientes directos e indirectos tardan en cancelar sus deudas entre 3 y 5 meses, durante este tiempo la clínica no tiene liquidez para cubrir sus obligaciones a corto plazo lo cual causa molestias a los proveedores y profesionales de la salud.

9.- ¿Con que frecuencias los estados financieros están presentando problemas en la liquidez?

Se conoce que siempre se presentan problemas en los estados financieros por la cartera vencida y el inconveniente que tiene por la falta de liquidez.

3.1.5. Entrevista dirigida al Jefe seguros y convenios de la clínica.**1.- ¿Cuál es el nivel de la cartera vencida que actualmente tiene la clínica Araujo?**

El nivel de la cartera vencida es alto, dicha cartera representa un riesgo considerable, la cual debe tomar en cuenta los directivos de la Clínica.

2.- ¿Considera usted que las políticas y medidas de control que actualmente tiene la clínica sobre la cartera vencida es adecuada?

Las políticas y medidas de control interno que actualmente tiene la clínica son escasas y casi nulas, para tener un control eficiente y eficaz, para el uso y manejo de la cartera de crédito, conforme las disposiciones legales, a los fines de asegurar la autogestión de la clínica.

3.- ¿En qué situación, considera usted que actualmente se encuentra la cartera de la clínica?

La cartera de la clínica, está fuera de los límites provistos, es decir que el riesgo es demasiado alto, para recuperar en un periodo corto, por lo cual es necesario diseñar y ejecutar planes y programas de inspección, control, verificación y seguimiento de la gestión de recaudación de ingresos por concepto de servicios de salud.

4.- ¿Considera usted, que la cartera vencida afecta a la situación financiera de la clínica?

Una cartera vencida afecta de manera significativamente a la situación financiera por cuanto, no hay efectivo para cubrir las obligaciones a corto plazo, por lo cual se ve afectada en un nivel alto.

5.- ¿Considera usted, necesario establecer controles a la cartera vencida?

Es necesario establecer controles seguros para evitar que la cartera se vea en aumento, es por ello que se recomienda, realizar el seguimiento, a los servicios prestados a crédito, tanto en lo administrativo e iniciando acciones judiciales tendientes a la recuperación de las deudas pendientes.

6.- ¿Cómo considera que es la recuperación de la cartera vencida?

La recuperación de la cartera vencida es muy lenta, viéndose perjudicada la clínica, por ende se sugiere trabajar en coordinación entre las áreas involucradas para mejorar la gestión de recaudación de los ingresos de la clínica.

7.- ¿Considera usted que el no contar con un sistema de control, incrementa la cartera vencida?

Si, están de acuerdo que al no contar con un sistema de control interno se aumentara la cartera, que actualmente tiene vencida la clínica, por lo que es necesario ejecutar los métodos y procedimientos relacionados con la recaudación de las deudas para evitar inconvenientes futuros.

8.- ¿Qué tiempo tardan los clientes directos e indirectos en pagar sus deudas?

El tiempo que tardan en cancelar las deudas los clientes directos e indirectos de la clínica, es de más de 6 meses, es decir es demasiado tiempo para realizar esos cobros, por lo cual se recomienda al Director de la clínica controlar los convenios celebrados con organismos públicos, para poder analizar el tiempo de la recaudación.

9.- ¿Con que frecuencias se realiza la facturación de la atención a los pacientes que tienen seguros privados o SPPAT?

La facturación de seguros privados y SPPAT se lo hace a diario, la cual se recomienda la aplicación adecuada de un control para, coordinar, supervisar, y evaluar las actividades relacionadas con la gestión la administrativa y financiera.

10.- ¿Ha implementado medidas de control para evitar el vencimiento de cartera vencida por servicios profesionales prestados por la clínica?

No se ha implementado ninguna medida de control para evitar el aumento de la cartera vencida en la clínica.

Tabla 3.1. Resumen de la entrevista al Director de la clínica.

Tabla 1/2

Nº	Preguntas	Respuesta	Calificación	Responsable
1	¿Qué nivel de conocimiento tienen los colaboradores, con las responsabilidades del área financiera respecto al control de la recuperación de cartera de la clínica?	Presentan falencias, ya que solo trabajan con los conocimientos básicos en la otorgación de créditos.	Media	RRHH
2	¿Existen políticas para la ejecución de cada proceso de control interno, en los afiliados de las instituciones públicas en la prestación de servicios profesionales de la salud?	No existe ninguna de políticas para la ejecución de cada proceso de control interno.	Alto	Director
3	¿Usted como Director, se ha preocupado por realizar mejoras o mantener un control interno en todas las áreas, y especialmente en las áreas donde la cartera de crédito esta vencida?	Sí, pero sin embargo no se aplican todas las herramientas y políticas para tener un control adecuado de todas las áreas.	Alto	Director
4	¿Aplica indicadores de gestión para evaluar la efectividad en la recuperación de la cartera vencida que tiene la clínica?	No, se aplica ningún indicador de gestión para evaluar la efectividad.	Media	Administrador General
5	¿Existe acciones que permitan monitorear las actividades administrativas y financieras de la clínica?	No, aplican controles para monitorear las actividades administrativas y financieras.	Media	Director
6	¿Cuál es el plazo que la clínica da a sus afiliados y convenios realizados con las instituciones públicas en el otorgamiento de servicios profesionales de la salud?	No, existe un plazo fijo ni tiempo de prórroga definido para la aplicación de los cobros a los afiliados.	Alto	Administrador General

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

Tabla 2/2

N°	Preguntas	Respuesta	Calificación	Responsable
7	¿Cuál considera usted que es el riesgo que se presenta en la clínica, como amenaza?	Liquidez.	Alto	Departamento de seguros y convenios
8	¿Considera Usted que los atrasos en los cobros de las deudas con los convenios están perjudicando a la clínica?	Si, están afectando a la liquidez.	Alto	Departamento de seguros y convenios
9	¿Cree usted que es necesario la aplicación de un modelo de control interno que permite la recuperación de la cartera en la clínica?	Si, considero necesario establecer un modelo de control interno.	Alto	Administrador General
10	¿Cuáles cree usted que son las falencias para la recuperación de la cartera vencida de la clínica?	Son: el trabajo acumulado, la falta de conocimiento en el personal, mala distribución de las actividades, falta de un sistema de control.	Alto	Departamento de seguros y convenios

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

Tabla 3.2. Resumen de la entrevista realizada personal de la clínica Araujo. Tabla 1/2

Nº	Preguntas	Personal de Seguros	Personal de atención al cliente	Personal de Caja y Recaudación	Personal de Administrativo
1	¿Cuál es el nivel de la cartera vencida que actualmente tiene la clínica Araujo?				
	Alto	✓	✓	✓	✓
	Medio				
	Bajo				
2	¿Considera que las políticas y medidas del control interno que actualmente tiene sobre la cartera vencida son?				
	Muchas				
	Pocas	✓	✓	✓	✓
	Ninguna				
3	¿En qué situación actualmente se encuentras la cartera vencida?				
	Dentro de los límites provisto por la clínica				
	Fuera de los límites provisto por la clínica	✓	✓	✓	✓
4	¿Considera que la cartera vencida afecta a los estados financieros en un nivel?				
	Alto	✓	✓	✓	✓
	Medio				
	Bajo				
5	¿Considera necesario establecer controles internos seguros a la cartera vencida?				
	Si	✓	✓	✓	✓
	No				
	Tal vez				
6	¿Cómo considera que es la recuperación de la cartera vencida?				
	Rápida				
	Lenta		✓	✓	✓
	Muy lenta	✓			
7	¿Considera que el no contar con un sistema de control interno incrementa su cartera vencida?				
	De acuerdo	✓	✓	✓	✓
	En desacuerdo				
	Muy desacuerdo				

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

Tabla 2/2

N°	Preguntas	Personal de Seguros	Personal de atención al cliente	Personal de Caja y Recaudación	Personal de Administrativo
8	¿Qué tiempo tardan la mayoría de sus clientes directos e indirectos en pagar sus deudas?				
	De 1 a 2 meses				
	De 3 a 5 meses		✓		
	De 6 meses a mas	✓		✓	✓
9	¿Con que frecuencia los estados financieros están presentando problemas de cartera vencida y niveles de liquidez?				
	Siempre	✓	✓	✓	
	Casi siempre				✓
	Nunca				
10	¿Ha implementado medidas de control para evitar el vencimiento de cartera vencida por servicios profesionales prestados por la clínica?				
	Si				
	No	✓	✓	✓	✓

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

3.2. Análisis de los resultados de la entrevistas.

Los resultados obtenidos gracias a las entrevistas que se realizaron a las áreas de seguro, caja, recaudación, atención al cliente, administración y al director de la clínica Araujo, nos indican que la Institución tiene un alto porcentaje de cartera vencida, problema que se da porque no se cuenta con un adecuado control interno, por la falta de políticas, reglamentos, medidas que regulen y supervisen de las actividades administrativas y financieras, sumando a esto, los procedimientos y políticas de cobranzas no están bien definidos provocando que la clínica no tenga resultados óptimos e inconvenientes con la liquidez para las actividades de operación.

Como la clínica no cuenta con políticas de crédito y de cobranza, el 80 % de los clientes a veces caen en mora, causando que los estados financieros se vean afectados, específicamente en las cuentas por cobrar que años tras años se aumentan, y los niveles de liquidez se minimizan, incluso la utilidad final podría verse afectada, ya que podría verse reducida.

Con la información que se ha obtenido por medio de las entrevistas aplicadas al Director, a los colaboradores del área de recaudación, atención al cliente, administración y seguros, podemos darnos cuenta que es necesario mejorar el sistema de control interno de la clínica Araujo, y tomar medidas necesarias como revisar la base de datos de los clientes y saber si están en condición de brindarles un crédito, y si estos podrán cancelar a tiempo, para de esta manera evitar que tengamos carteras de crédito vencida.

3.3. Aplicación del cuestionario de control interno al área de administración.

Tabla 3.3. Cuestionario del área de administración.

Clínica Araujo				
Área de Administración				
Cuestionario de control interno				
Del 1 de marzo al 31 de agosto del 2015				
Entrevistado: Administrador				
N°	Preguntas	Respuestas		Observaciones
		Si	No	
1	¿Conoce usted lo que es un Sistema de Control Interno?	✓		Pero no se aplica en la clínica
2	¿La empresa cuenta con una estructura orgánica?	✓		No hay suficiente control
3	¿La empresa cuenta con un manual de control interno?		✓	
4	¿Considera usted que un manual de procedimientos para cada área, ayuda a tener un adecuado desarrollo de las actividades dentro de la empresa?	✓		No se aplica en la Practica para el control de las actividades
5	¿Existe alguna persona que esté encargada de los procesos de control interno en la empresa?		✓	
6	¿El control interno es medido a través de mecanismos e instrumentos como: arqueos, conciliaciones, inventarios físicos, etc.?		✓	
7	¿Usted como colaborador de la clínica, planifica, organiza, controla y cumple con las estrategias de negocio?		✓	
8	¿La empresa posee metas y objetivos bien definidos?		✓	
9	¿Tiene algún sistema que le permita llevar a cabo el cumplimiento de metas y objetivos?		✓	
10	¿Posee la empresa un plan estratégico?	✓		Si, posee pero que en realidad no se pone en práctica.
11	¿Se realiza un trabajo en conjunto para el cumplimiento de las estrategias?		✓	
12	¿Existen métodos de revisión y técnicas para supervisar el cumplimiento de los objetivos?		✓	
13	¿Se hacen controles periódicos de todas las áreas funcionales de la empresa, a fin de encontrar errores y solucionarlos?		✓	
Total		4	9	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017



3.3.1. Cálculo del nivel de confianza para el área de administración.

$$NC = \frac{\text{Preguntas positivas} \times 100}{\text{Total preguntas}}$$

$$NC = \frac{4 \times 100}{13}$$

$$NC = 0.3076 \times 100$$

Nivel de confianza = 30.75%

Riesgo de control

Riesgo de control = 100% - nivel de confianza

Riesgo de control = 100% - 30.75%

Riesgo de control = 69.25%

Tabla 3. 4. Matriz de nivel de confianza del área de administración.

Matriz de evaluación de control interno					
Ponderación		Confianza	Ponderación		Riesgo
Baja	5%	30.75%	35%	Bajo	
Media	36 %		66%	Medio	
Alta	67%		97%	Alto	69.25%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

Una vez aplicado el cuestionario de control interno en el área de administración, mediante una entrevista al administrador de la clínica formulando preguntas cerradas, con el propósito de mejorar la cartera vencida, y de los resultados se obtuvo un nivel de confianza del 30.75% que se encuentra en un nivel medio bajo, según la tabla 2.2 de la ponderación de evaluación de control interno, por lo que da origen a un riesgo de control del 69.25% que es un nivel alto bajo, sobre los cuales se deben aplicar técnicas y controles, con la finalidad de disminuir el riesgo.

Tabla 3.5. Cuestionario de control interno para el área seguros y convenios.

Clínica Araujo				
Área de Seguros y convenios				
Cuestionario de control interno				
Del 1 de marzo al 31 de agosto del 2015				
Entrevistado: Jefe de seguros y convenios				
N°	Preguntas	Respuestas		Observaciones
		Si	No	
1	¿Están asegurados contra riesgos que se corren con los bienes; edificios, maquinaria y equipos, inventarios, etc., propiedad de la empresa?	✓		
2	¿El personal que maneja efectivo esta afianzado?	✓		
3	¿Aplica y vigila medidas preventivas de riesgo?		✓	
4	¿Elabora programas anuales de aseguramiento, con base a resultados obtenidos y en los cambios ocurridos?	✓		
5	¿Mantiene permanentemente informado y de manera oportuna al Director de la clínica de las actividades realizadas?		✓	Mensuales
6	¿Firma los actos y documentos relativos a las funciones de su competencia?	✓		
7	¿Formula los requerimientos especiales que se hagan ante el Director para obtener la información relacionada con la situación de cada cliente directo e indirecto?	✓		
8	¿Formula los requerimientos especiales que se hagan ante el director para obtener la información relacionada con la situación de pagos y cartera vencida de la clínica?	✓		
9	¿Coordina, procesa y controla la información y datos referentes a lo recaudado por todos los clientes indirectos?		✓	
10	¿Elabora, ejecuta, y controla el plan operativo de su área, de acuerdo a los lineamientos y procedimientos establecidos por el Director?	✓		
11	¿Propone la aplicación de las sanciones necesarias, en caso de incumplimiento de los convenios establecidos?		✓	
12	¿Ejecuta las políticas de prórrogas, plazos y fraccionamiento para el pago de las deudas con instituciones, celebradas con los convenios?	✓		
Total		8	4	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

3.3.2. Cálculo del nivel de confianza para el área de Seguro y convenios.

$$NC = \frac{\text{Preguntas positivas} \times 100}{\text{Total preguntas}}$$

$$NC = \frac{8 \times 100}{12}$$

$$NC = 0.6666 \times 100$$

Nivel de confianza = 66.67%

Riesgo de control

Riesgo de control = 100% - nivel de confianza

Riesgo de control = 100% - 66.67%

Riesgo de control = 33.33%

Tabla 3. 6. Matriz de nivel de confianza del área de seguros y convenios.

Matriz de evaluación de control interno					
Ponderación		Confianza	Ponderación		Riesgo
Baja	5%		35%	Bajo	33.33%
Media	36 %		66%	Medio	
Alta	67%	66.67%	97%	Alto	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

Una vez aplicado el cuestionario de control interno en el área de seguros y convenios de la clínica Araujo para determinar, si se aplica y vigila medidas preventivas de riesgo sobre los seguros con los clientes directos e indirectos de la clínica, de las preguntas se obtuvo un nivel de confianza del 66.67% que se encuentra en un nivel alta, por lo que da origen a un riesgo de control del 33.33% que es un nivel bajo, sobre los cuales se deben aplicar técnicas de control informático, donde la información este actualizada, con la finalidad de minimizar el riesgo de control.

Tabla 3.7. Cuestionario de control interno aplicado al área de recaudación.

Clínica Araujo				
Área de recaudación				
Cuestionario de control interno				
Del 1 de marzo al 31 de agosto del 2015				
Entrevistado: Cajero 1				
N°	Preguntas	Respuestas		Observaciones
		Si	No	
1	¿Formula las políticas de recaudación destinadas a optimizar los ingresos de la Institución?		✓	
2	¿Ejecuta planes y programas de fiscalización, verificación y seguimiento de la gestión de recaudación de ingresos por concepto de, servicios profesionales de salud?		✓	
3	¿Vela por el cumplimiento de los objetivos asignados por el Director y de las leyes que aplican en las Áreas de su responsabilidad?	✓		
4	¿Aplica procedimientos administrativos de ejecución para la recuperación de la cartera vencida de la clínica?	✓		
5	¿Ejecuta y administra eficientemente los procesos técnicos y normativos emanados por el Director de la clínica, de Gestión de Recaudación relacionados con el vencimiento de la cartera?	✓		
6	¿Considera usted que las políticas y medidas del control interno que actualmente tiene la clínica sobre la cartera vencida son pocas?	✓		
7	¿Considera usted que la cartera vencida afecta a los estados financieros en un nivel alto?	✓		
8	¿Cree usted que las políticas que aplica la clínica para la recuperación de la cartera vencida son muy lentas?	✓		
9	¿Considera usted que el tiempo de pagos de los clientes indirectos, se deba revisar los convenios celebrados con las instituciones, superiores a 6 meses?	✓		
10	¿Mantiene un control permanente de aquellas empresas que presentan morosidad en el pago de facturas?		✓	
11	¿Implementa metas de recaudación que permitan medir resultados de gestión de cobros?	✓		
12	¿Relaciona a las empresas que hayan establecido convenios administrativos y continúen presentando morosidad, a fin de reportar al Director para que proceda al trámite correspondiente?		✓	
Total		9	3	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

3.3.3. Cálculo del nivel de confianza para la cajera y recaudadora.

$$NC = \frac{\text{Preguntas positivas} \times 100}{\text{Total preguntas}}$$

$$NC = \frac{9 \times 100}{12}$$

$$NC = 0.75 \times 100$$

Nivel de confianza = 75%

Riesgo de control

Riesgo de control = 100% - nivel de confianza

Riesgo de control = 100% - 75%

Riesgo de control = 25%

Tabla 3.8. Matriz de nivel de confianza del área de caja/recaudación.

Matriz de evaluación de control interno					
Ponderación		Confianza	Ponderación		Riesgo
Baja	5%		35%	Bajo	25%
Media	36 %		66%	Medio	
Alta	67%	75%%	97%	Alto	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

Una vez aplicado el cuestionario de control interno en el área de caja/recaudación, los datos proporcionados sobre la gestión de recaudación de ingresos por concepto de, servicios profesionales de salud y percepción de derecho y las sanciones administrativas, se obtuvo un nivel de confianza del 75% que se encuentra en un nivel alta, por lo que da origen a un riesgo de control del 25% que es un nivel bajo, en la que no formula las políticas de recaudación destinadas a optimizar los ingresos de la entidad, peor aún no ejecutan planes y programas de fiscalización, verificación y seguimiento de la gestión recaudada, y no mantienen un control permanente de aquellas empresas que presentan morosidad en el pago de facturas.

Tabla 3.9. Cuestionario de control interno aplicado al área de atención al cliente.

Clínica Araujo				
Área de Atención al cliente				
Cuestionario de control interno				
Del 1 de marzo al 31 de agosto del 2015				
Entrevistado: Recepcionista				
N°	Preguntas	Respuestas		Observaciones
		Si	No	
1	¿Realiza seguimiento de las actuaciones y evaluación de las gestiones realizadas?	✓		
2	¿Se recepta de las sugerencias de los clientes?	✓		
3	¿Atiende y resuelve quejas y reclamaciones de los clientes directos e indirectos?	✓		
4	¿Recoge y analiza las quejas de los clientes directos e indirectos?	✓		
5	¿Canaliza las quejas al departamento responsable, por falta de control de la cartera?		✓	
6	¿Ofrece a los clientes aquella información que han pedido?	✓		
7	¿Informa a los clientes sobre todo el proceso que se ha llevado a cabo para resolver su duda o queja?	✓		
8	¿Realiza recomendaciones a los otros departamentos?		✓	
9	¿Transmite a los responsables de cada área las sugerencias de los clientes directos e indirectos?	✓		
10	¿La directiva de la clínica ha implementado medidas de control para evitar el vencimiento de la cartera por los servicios profesionales prestados?		✓	
11	¿Existe contacto con los demás departamentos en informar los inconvenientes que se presentan?		✓	
12	¿Elabora un informe sobre aquellas gestiones que se han llevado a cabo: desde el programa correspondiente, lleva un seguimiento de cada proceso, señala los pasos que se han descrito y las personas y departamentos implicados en la resolución del problema?		✓	
Total		7	5	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017



3.3.4. Cálculo del nivel de confianza para el área de Atención al cliente.

$$NC = \frac{\text{Preguntas positivas} \times 100}{\text{Total preguntas}}$$

$$NC = \frac{7 \times 100}{12}$$

$$NC = 0.58 \times 100$$

Nivel de confianza = 58%

Riesgo de control

Riesgo de control = 100% - nivel de confianza

Riesgo de control = 100% - 58%

Riesgo de control = 42%

Tabla 3.10. Matriz de nivel de confianza del área de atención al cliente.

Matriz de evaluación de control interno					
Ponderación		Confianza	Ponderación		Riesgo
Baja	5%		35%	Bajo	
Media	36 %	58%	66%	Medio	42%
Alta	67%		97%	Alto	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

Una vez aplicado el cuestionario de control interno en el área de atención al cliente, para determinar sobre las gestiones diarias y sugerencias de los clientes directos e indirectos, se obtuvo un nivel de confianza del 58% que se encuentra en un nivel medio, por lo que da origen a un riesgo de control del 42% que es un nivel medio, es decir se debe aplicar todas las actividades que involucren a un plan de estrategia y trabajo en equipo.

3.4. Resumen del cuestionario de control interno de las áreas involucradas.

Tabla 3.11. Resumen del cuestionario de control interno.

Áreas	Nivel de Confianza	Nivel de riesgo
Administración	31%	69%
Seguros y convenios	67%	33%
Cajera /Recaudación	75%	25%
Atención al cliente	52%	48%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

Tabla 3.12. Calificación del control interno.

Calificación Porcentual	Grado de Confianza	Nivel de Riesgo
5% - 35%	Bajo	Bajo
36% - 66%	Medio	Medio
67% - 97%	Alto	Alto

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

Análisis

En la clínica Araujo se procedió a realizar la evaluación en las siguientes áreas que están relacionadas con la cartera vencida, y con falta de control por parte del Director; en el área Administrativa el nivel de confianza es del 31%, es decir una calificación muy baja la cual representa una debilidad, a tomar en cuenta y fortalecer con medidas de control y una estructura organizacional acorde a las necesidades de la clínica, y el riesgo es del 69%, con una calificación alta.

En el área de seguros el nivel de confianza fue del 67%, con una calificación media alta, se puede evidenciar que dicho departamento, cumple con las políticas y el control que tiene la clínica, el nivel de riesgo es del 33%, con una calificación considerada, representando una debilidad para la clínica.

El nivel de confianza en el área de recaudación es el 75%, con una calificación alta, es el único departamento que tiene la responsabilidad de los cobros de los clientes directos e indirectos para solventar la liquidez de la clínica, el nivel del riesgo es del 25% con una

calificación baja, y por último tenemos el área de atención al cliente con un nivel de confianza del 52% con la calificación moderada baja, es decir no está en una zona de riesgo, se recomienda fortalecer en capacitaciones, trabajar en equipo y elaborar una estructura organizacional que permita corregir las funciones, y el nivel de riesgo es del 48%, con una calificación considerada, en la que se recomienda minimizar las observaciones encontradas, en el presente trabajo, para evitar problemas en los servicios prestados de la salud, en relación al otorgamientos de los créditos.

Tabla 3.13. FODA de la clínica Araujo.

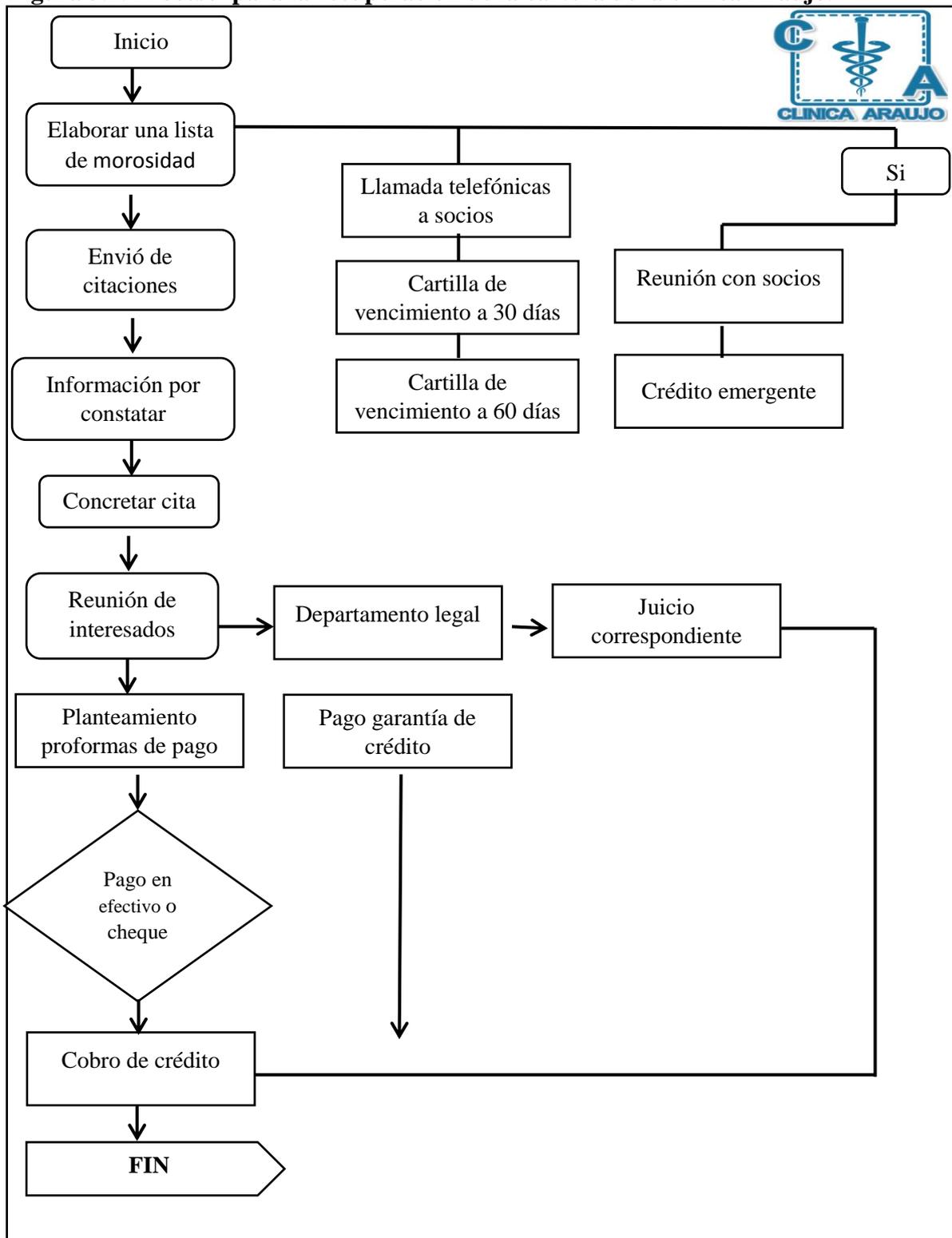
Análisis Interno	Análisis Externo
<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de control interno. ✓ Falta de comunicación con el personal de administración, seguros, recaudación y atención al cliente. ✓ No contar con suficiente información de los clientes atendidos. ✓ La poca capacitación en tener un control de las actividades realizadas. ✓ El poco interés de la revisión de la cartera vencida. ✓ Inconvenientes en la recuperación de la cartera por cobrar a las Instituciones hechas los convenios. 	<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Contar con todas las especialidades médicas que necesita la ciudadanía y atraer más clientes. ✓ Obtener equipos computarizados de calidad, para los respectivos diagnósticos. ✓ Implementar un control interno para evitar inconvenientes en los cobros de los clientes directos e indirectos.
<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Clientes o Pacientes. ✓ Acceso a clientes donde la competencia no cuenta con todas las especialidades y equipos computarizados. ✓ Buenas relaciones con los proveedores. ✓ Ubicación estratégica de la clínica Araujo. 	<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Competidores. ✓ Aumento de la cartera vencida. ✓ Ubicación de la competencia. ✓ La poca solvencia para cubrir sus obligaciones a corto plazo.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

Como se puede analizar el FODA de la clínica Araujo, una de las debilidades es la falta de control interno, la poca comunicación que tiene el personal administrativo, con el personal de seguros, recaudación y atención al cliente, causando inconvenientes en el cobro de la cartera vencidas, siendo un problema para la clínica, también se incluyen las amenazas que tiene la clínica entre ellos están: los competidores, aumento de la cartera vencida, la poca solvencia para cubrir las obligaciones a corto plazo.

Figura 3.1. Proceso para la recuperación de la cartera de la clínica Araujo.



Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

3.5. Estrategias en función del riesgo de la clínica Araujo.

Tabla 3.14. Valoración de los riesgos de la clínica y las estrategias a aplicar.

Tabla 1/3

Identificación de los Riesgos	Indicador	Prioridad	Responsable	Metas			Estrategias aplicar
				D	M	S	
Área Administración							
¿La empresa cuenta con un manual de control interno?	✓ Despreocupación del Director	✓ Diario	Director	▲	▲		✓ Formar una estructura organizacional estratégica.
	✓ Falta de control	✓ Mensual					✓ Comunicación entre departamentos.
¿Existe alguna persona que esté encargada de los procesos de control interno en la empresa?	✓ Trabajo individual	✓ Diario	Jefe de área	▲			✓ Trabajo en equipo.
	✓ Falta de comunicación						✓ Compañerismo.
¿El control interno es medido a través de mecanismos e instrumentos como: arqueos, conciliación es, inventarios físicos, etc.?	✓ Revisión de información	✓ Mensual	Jefe de área		▲		✓ Informar a cada área sobre los errores o emitir documentos para que no exista falencias.
¿Usted como colaborador de la clínica, planifica, organiza, controla y cumple con las estrategias de la institución?	✓ Verifica información evitando falencias	✓ Mensual	Jefe de área		▲		✓ Coordinar con el Director de la clínica para elaborar y aplicar una planificación estratégica.
¿La empresa posee metas y objetivos bien definidos?	✓ Despreocupación del Director	✓ Mensual	Director		▲		✓ Cumplir con la planificación estratégica planificado.
¿Tiene algún sistema que le permita llevar a cabo el cumplimiento de metas y objetivos?	✓ Sistema lento	✓ Mensual	Jefe de sistema		▲		✓ Implementar un sistema que sea confiable y veraz en generar información confiable para la respectiva toma de decisiones.
✓ Mal funcionamiento de equipo de oficina							

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

Tabla 2/3

Identificación de los Riesgos	Indicador	Prioridad	Responsable	Metas			Estrategias aplicar
				D	M	S	
Área seguros y convenios							
¿Aplica y vigila medidas preventivas de riesgo?	✓ Despreocupa por parte del personal	✓ Diario	Jefe de área	▲			✓ Capacitación al personal
¿Mantiene permanentemente informado y de manera oportuna al Director de la clínica de las actividades realizadas?	✓ Falta de comunicación	✓ Diario	Jefe de área	▲			✓ Trabajo en equipo ✓ Brindar conferencias al personal
¿Coordina, procesa y controlar la información y datos referentes a lo recaudado por todos los clientes indirectos?	✓ Falta de comunicación	✓ Diario	Director	▲			✓ Coordinación con los demás departamentos.
¿Proponer la aplicación de las sanciones necesarias, en caso de incumplimiento de los convenios establecidos?	✓ Falta de comunicación ✓ falta de control	✓ Diario y mensual	Director	▲	▲		✓ Tener un control adecuado de las actividades diarias, sobre las situaciones que se presentan.
Área de Recaudación							
¿Formula las políticas de recaudación destinadas a optimizar los ingresos de la Institución?	✓ Despreocupación del personal	✓ Diario	Director	▲			✓ Crear políticas estrictas de cobro para minimizar las deudas que tiene la clínica.
¿Ejecuta planes y programas de fiscalización, verificación y seguimiento de la gestión de recaudación de ingresos por concepto de, servicios profesionales de salud y percepción de derecho y las sanciones?	✓ Despreocupación del Director de la clínica	✓ Semestral	Director			▲	✓ Implementar un sistema que sea confiable y veras en generar información confiable para la respectiva toma de decisiones.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

Tabla 3/3

Identificación de los Riesgos	Indicador	Prioridad	Responsable	Metas			Estrategias aplicar
				D	M	S	
¿Mantiene un control permanente de aquellas empresas que presentan morosidad en el pago de facturas?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de comunicación ✓ Falta de control 	✓ Mensual	Jefe de área		▲		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener un seguimiento oportuno, y suspender los servicios asta poder cobrar un 80% de la cartera vencida.
Área de atención al cliente							
¿Canaliza las quejas al departamento responsable, en su falta de control de la cartera vencida?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de comunicación 	✓ Mensual	Jefe de área		▲		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener una comunicación con todas las áreas y trabajar en equipos.
¿Realiza recomendaciones a los otros departamentos?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta trabajo en Equipo 	✓ Mensual	Jefe de área		▲		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener reuniones cada fin de semana para buscar alternativas en la recuperación de la cartera.
¿La directiva de la clínica ha implementado medidas de control para evitar el vencimiento de la cartera vencida por servicios profesionales prestados?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo individual ✓ Falta de comunicación 	✓ Diario	Director		▲		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Socializar con los clientes indirectos, para poder buscar alternativas para minimizar el riesgo de la cartera.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

3.6. Actividades de control para la clínica Araujo.

En la clínica Araujo debe controlar que se cumplan las políticas y procedimientos establecidos como medidas para identificar que se estén llevando a cabo los distintos tipos de controles implementados para reducir los riesgos y el aumento de la cartera vencida o si no existen desarrollarlos lo más pronto posible, con el propósito de minimizar el riesgo.

3.6.1. Actividades de Control.

- ✓ Asegurar que el control interno de la clínica se esté llevando de acuerdo a los objetivos planteados.
- ✓ Establecer objetivos políticas, procedimientos, flujogramas y formatos como medio de control interno.
- ✓ Operaciones de control a todo el personal de la clínica Araujo.
- ✓ Control informático.
- ✓ Control de las actividades del personal (aplicar indicadores de gestión).
- ✓ Control de la información.

Tabla 3.15. Actividades de control.

Identificación de los Riesgos	Indicador	Prioridad	Responsable	Metas			Estrategias aplicar
				D	S	M	
Asegurar que el control interno de la clínica se esté llevando de acuerdo a los objetivos planteados.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Despreocupación del Director ✓ Falta de control 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diario ✓ Mensual 	Director	▲		▲	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formar una estructura organizacional estratégica. ✓ Comunicación entre departamentos.
Establecer objetivos políticas, procedimientos, Flujograma y formatos como medio de control interno.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo individual ✓ Falta de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diario 	Jefe de área	▲			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo en equipo. ✓ Compañerismo.
Operaciones de control a todo el personal de la clínica Araujo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión de información 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mensual 	Jefe de área			▲	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informar a cada área sobre los errores o emitir documentos para que no exista falencias.
Actividad de contratos. Control informático.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verifica información evitando falencias 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mensual 	Jefe de área			▲	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinar con el Director de la clínica para elaborar y aplicar una planificación estratégica.
Control de las actividades del personal (aplicar indicadores de gestión)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Despreocupación del Director 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mensual 	Director			▲	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplir con la planificación estratégica planificado.
Control de la información.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema lento ✓ Mal funcionamiento de equipo de oficina 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mensual 	Jefe de sistema			▲	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar un sistema que sea confiable y veraz en generar información confiable para la respectiva toma de decisiones.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

3.6.2. Información y comunicación.

Comunicación: Es el proceso mediante el cual se transmite información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes.

Información: En sentido general, conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

3.6.3. Canales de Comunicación a implementar.

- ✓ Ayuda a fomentar una comunicación abierta.
- ✓ Generalizar información que sea necesaria para el logro de los objetivos trazados por la clínica.
- ✓ Ejecutar sesiones por lo menos una vez al mes para evaluar el desempeño de las actividades.
- ✓ Las decisiones que afectan al personal deben ser comunicadas inmediatamente al Director.
- ✓ Se debe comunicar el logro de los objetivos.
- ✓ Debe existir más comunicación entre el Director y sus colaboradores.
- ✓ Se debe comunicar información relevante de la cartera vencida al Director.

Correo electrónico

Por medio de este canal, mantener una buena comunicación entre los colaboradores de todas las áreas y hacia los jefes que esté a cargo, que permita estar en contacto permanente e informados de todos los procesos que se realicen en la clínica, es importante levantar una base de datos de los clientes a fin de actualizar información y sus correos electrónicos.

- ✓ Realizar una lista de clientes deudores.
- ✓ Enviar la carta a los emails correspondientes.

Tabla 3.16. Información y comunicación.

Información y comunicación	Indicador	Prioridad	Responsable	Metas			Estrategias aplicar
				D	M	S	
Generalizar información que sea necesario para el logro de los objetivos trazados por la clínica.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Despreocupación del Director ✓ Falta de control 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diario ✓ Mensual 	Director	▲	▲		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buena relación entre el Director y sus colaboradores. ✓ Realizar reuniones semanales.
Las decisiones que afectan al personal deben ser comunicadas inmediatamente al Director.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo individual ✓ Falta de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diario 	Jefe de área	▲			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar correos electrónicos para mejorar la comunicación.
Debe existir más comunicación entre el Director y colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión de información 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mensual 	Jefe de área		▲		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar al trabajo en equipo.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

3.6.4. Monitoreo de las actividades que se realizan en la clínica.

Es importante medir el nivel de motivación de todo el personal que labora en la clínica Araujo.

- ✓ Evaluar el desempeño del personal.
- ✓ Focalizar las actividades de control en las áreas de mayor riesgo (seguros, recaudación).
- ✓ Conservar una información efectiva y veraz para su respectiva toma de decisiones.
- ✓ Manifestar eventos negativos que influyen en el logro de los objetivos.
- ✓ Evaluar la evolución de los resultados alcanzados versus los propuestos.

Tabla 3.17. Objetivos estratégicos.

Objetivos estratégicos	Indicador	Prioridad	Responsable	Metas			Estrategias aplicar
				D	M	S	
Evaluar el desempeño del personal (Indicadores de gestión).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de trabajo en equipo. ✓ Falta de control. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diario ✓ Mensual 	Director	▲	▲		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incentivo al personal por cumplir objetivos trazados por la clínica.
Facilitar actividades de control en el área de mayor riesgo (seguros, recaudación).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mayor comunicación. ✓ Bajar la tasa de morosidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diario ✓ Mensual 	Jefe de área	▲	▲		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilitar comunicación entre áreas. ✓ Estrechar lasos de amistad en los colaboradores y clientes.
Manifiestar eventos negativos que influyen en el logro de los objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo individual. ✓ Falta de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mensual ✓ Diario 	Jefe de área	▲	▲		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo en equipo. ✓ Buena comunicación a través de correos. ✓ Buena relación entre colaboradores de las demás áreas.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

3.7. Desarrollo de los objetivos específicos de la investigación.

3.7.1. Determinar la situación actual administrativa, financiera y contable (bancos, cuentas por cobrar, ventas y gastos, ganancias o pérdidas) de la Casa de Salud.

De acuerdo a la entrevista realizada al director y las áreas involucradas en el vencimiento de la cartera vencida de la clínica Araujo, se pudo evidenciar que la parte administrativa, financiera y contable presenta los siguientes inconvenientes;

Tabla 3. 18. Situación actual de las áreas administrativas.

Situaciones encontradas	Administrativas	Financieras	Contables
✓ Existen falencias, por el poco conocimiento en relación a temas de control interno para el buen manejo de la cartera.	✓		
✓ No existe ningún tipo de políticas para la ejecución de cada proceso.	✓		
✓ Se ha presentado un plan de trabajo que no se aplica adecuadamente en las áreas que corresponden, para un respectivo control.	✓	✓	✓
✓ No se aplican indicadores de gestión para evaluar el personal ni indicadores financieros para evaluar la parte financiera interna.	✓	✓	
✓ No existen acciones que permita monitorear las actividades realizadas.	✓	✓	✓
✓ Uno de los riesgos que se presenta es la liquidez la cual se considera como amenaza.		✓	
✓ El 80% es el porcentaje que tiene la clínica en cartera vencida.		✓	✓
✓ El nivel de cartera vencida que tiene la clínica es muy alto.		✓	✓
✓ Las políticas y medidas de control interno que actualmente tiene la clínica sobre la cartera vencida es muy pocas.	✓		✓
✓ La cartera vencida que tiene la clínica afecta en un nivel alto a los estados financieros.		✓	✓

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

Análisis

Diseñar una estructura organizacional, para corregir las falencias, y minimizar la cartera vencida; en el área de administración existen falencias, por el poco conocimiento en relación a temas de control interno para el buen manejo de la cartera, siendo una falencia para la clínica, no existe ninguna política para la ejecución de cada proceso, la poca preocupación por parte del Director.

Tabla 3.19. Situación actual de las áreas financiera y contable del año 2015.

ARAUJO GUZMAN JUAN CARLOS		
BALANCE DE SITUACION FINANCIERA		
Al 31 de Diciembre del 2015		
ACTIVO		97958,21
CORRIENTE		
DISPONIBLE	15132,43	
Caja-Bancos	15132,43	
EXIGIBLE	27563,88	
Clientes	27563,88	
ANTICIPADO	55261,90	
Crédito Retención Fuente IR	32304,00	
Crédito Tributario Año anterior	22957,9	
ACTIVO NO CORRIENTE		718102,49
FIJO DEPRECIABLE	718102,49	
Terreno	134161,5	
Edificio	409250,9	
Equipo de Computo	41325,91	
Muebles y Enseres de Oficina	89914,12	
Maquinaria y Equipo	482743,48	
Vehículos	44633,93	
(-) Dep. Acumulada Activos	-483927,35	
TOTAL ACTIVOS		816060,70
PASIVO		58338,34
PASIVO CORRIENTE	58338,34	
Proveedores	24115,93	
Retención Fuente IR por pagar	3212,69	
IESS por pagar	48,37	
15% Participación Trabajadores	4666,54	
Impuesto a la Renta	10118,49	
Provisión 13a sueldo	8334,78	
Provisión 14a sueldo	1056,54	
PATRIMONIO	6785,00	757722,36
CAPITAL	757722,36	
Capital de Trabajo	708719,01	
Utilidad del Período	49003,35	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		816060,70
DR. ARAUJO GUZMAN JUAN CARLOS	JARAMILLO DELGADO JULIO	
	E.	
GERENTE PROPIETARIO	CONTADOR C.P.A.	
	REG. NAC.35260	

Fuente: Balance General de la clínica Araujo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

Tabla 3.20. Situación actual de las áreas financiera del año 2016.

ARAUJO GUZMAN JUAN CARLOS CLINICA ARAUJO BALANCE GENERAL Al 31 de Diciembre del 2016			
ACTIVOS			
Activos Corrientes		197193,05	
Caja			
Caja Chica			
Bancos			
Banco Produbanco Vanguardia	4929,02		
Banco Produbanco Clínica Araujo	41809,81		
Clientes	59199,56		
Cuentas por cobrar aportes accionistas			
Inversiones Financieras			
Anticipo Proveedores	3312,62		
Impuestos a la renta Retenidos	30307,52		
Crédito Tributario IVA	13841,89		
Crédito Tributario IVA	43792,63		
Activos Fijos		640374,18	
Terreno (Nuevo)	134161,50		
Edificio	409250,90		
(-) Dep. Acumulada Edificio	-132105,39		
Equipo de Computo	41325,91		
(-) Dep. Acumulada Equipos de Computo	-41321,78		
Equipos Médicos	482743,48		
(-) Dep. Acumulada Equipos Médicos	-289646,09		
Muebles de Oficina	89914,12		
(-) Dep. Acumulada Muebles de Oficina	-53948,47		
Vehículos	44633,93		
(-) Dep. Acumulada de Vehículos	-44633,93		
PASIVO			
Pasivo Corriente		43338,62	
Cuentas por pagar			
Proveedores	27248,29		
Anticipo Clientes	310,00		
Otras Cuentas por Pagar	1952,18		
Beneficios Sociales IESS	1364,97		
Con la Administración Tributaria	1995,82		
Iba Retenido por pagar	106,32		
Anticipo de Impuesto a la Renta por pagar	10467,36		
15% Participación Trabajadores por pagar			
Impuesto a la Renta por pagar			
CAPITAL			
Capital Social		794122,298	
Capital Neto	708719,01		
Utilidad o Perdida del Ejercicio	-36399,93		
Utilidad o Perdida del Ejercicio Anterior	49003,358		
SUMAN IGUALES		837567,23	837460,92
REPRESENTANTE LEGAL		CONTADORA	
Dr. Juan Carlos Araujo Guzmán		Ing. Ma. Fernanda Ludeña	
		N° Mat. 23080065	

Fuente: Balance General de la clínica Araujo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

Tabla 3.21. Detalle de las cuentas por cobrar del año 2016.

Tabla 1/2

ARAUJO GUZMAN JUAN CARLOS		
RUC 1703074557001		
Cartera de cliente		
Fecha de corte: 31-dic-2016 (por fecha de cobro)		
Cliente	Tot.Doc	Deuda Total
ABRIL GARCIA JOSE MARTIN (1705598470)	-100	-100
AGUIRRE ZALDUMBIDE MARIA BELEN (1713730834)	33	33
ALCIVAR CEDEÑO HECTOR JULIAN (0802743179)	6,6	6,6
ARIAS JUAN JUSTO (0601006703)	-140	-140
AROCA MORA FREDDY SALOMON (0201106499)	333	333
BENALCAZAR BENALCAZAR ANA LUISA (1715912935)	-50	-50
BMI DEL ECUADOR COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA S.A. (4435694)	1.176,98	1.176,98
BMI IGUALAS MEDICAS DEL ECUADOR S.A. (1791927559)	5.445,78	5.445,78
BUSTAMANTE LOZANO ROBERTO ANTONIO (1102549878)	249,96	249,96
CAICEDO CASTILLO JEREMY NELSON (584)	147,5	147,5
CALVOPIÑA MOLINA ANA PILAR (1710770007)	110	110
CAMACHO VARGAS FAUSTO (1713870515)	40	40
CARRION URGILES JAIME GUSTAVO (0301728556)	12,87	12,87
CEREZO GUILLEN MARIA FERNANDA (1716889082)	46,2	46,2
CEVALLOS ROLDAN ELVA AZUCENA (1308122017)	28	28
COELEC S.C (1791725530)	357,8	357,8
COLCHA DIAZ SENAI DA MARISOL (786881)	1.230,00	1.230,00
CONDOY GARCIA MAYRA DEL PILAR (1217559150)	930	930
CONLAB S.A. (0992533323)	40	40
CONSUMIDOR FINAL (999999999)	0,01	0,01
CORNEJO MUÑOZ BECKY PAMELA (2300676760)	40	40
CUNALATA BUNGACHO SERGIO LEONARDO (1713356135)	0,01	0,01
DELGADO CAMPOS PABLO CÉSAR (1715546873)	112,81	112,81
ESPINOZA MORA ALEX FERNANDO (1716447055)	60	60
GARCIA CHACHA ANTONIO JOSE (1721955274)	75	75
GUANOQUIZA GUANOQUIZA ALEX STALIN (2351028366)	277,98	277,98
IFPESA (1791870484)	900,26	900,26
INTEROCEANICA C.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (1090083631)	251,92	251,92
ISSFA (9360773)	29.429,34	29.429,34
JIMENEZ GONZALES EDGAR CHRISTIAN (1715941876)	16	16
LIBERTY SEGUROS S.A. (1790093808)	28,77	28,77

Fuente: Balance General de la clínica Araujo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017



Tabla 2/2

MACIAS RIVAS MARIA NATIVIDAD (1706241765)	267,28	267,28
MARTINEZ PAREDES JORGE SERGIO (1703287555)	-10	-10
MEDICINA PARA EL ECUADOR MEDIECUADOR HUMANA S.A. (1791279352)	9.054,19	9.054,19
MORA LIRIO CARMEN MARIA (1708482045)	9,81	9,81
OSORIO MENDOZA MARIA REBECA (1718286477)	700	700
PAN AMERICAN LIFE DE ECUADOR COMPANIA DE SEGUROS S.A. (1792602688)	1.270,17	1.270,17
PAREDES GUIZADO ANGEL POLIBIO (0200047785)	100	100
PINARGOTE CHICA ESTENIO ACENTINO (1310881907)	45	45
PRODUCTOS FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A. (1791314379)	170,95	170,95
QBE SEGUROS COLONIAL S.A. (1791240014)	47,64	47,64
RAMOS RODRÍGUEZ MARÍA MAGDALENA (1712884525)	19	19
RENAL CENTRO S.A. (1791994965)	1.429,04	1.429,04
RODAS ESPINOZA JENNY CECILIA (1716579105)	-140	-140
SALUD S.A. SISTEMA DE MEDICINA PREPAGADA DEL ECUADOR S.A. (1791257049)	2.110,09	2.110,09
SANDOVAL GUERRERO CARMEN (1702279082)	500,01	500,01
SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. CIA DE SEGUROS Y REASEGUROS (9543441)	294,5	294,5
SERRANO OCAÑA LUIS FERNANDO (1802522167)	0,01	0,01
TORRES PAREDES LUCAS NEPTALI (0601852486)	48,79	48,79
UNIDAD ONCOLOGICA SOLCA SANTO DOMINGO (1792097991)	1.883,04	1.883,04
VILLALBA ABARCA KARINA ELIZABETH (1726638388)	15	15
VILLARES PASUÑA JUAN JOSÉ (2100777552)	400	400
ZAMBRANO HEREDIA FELIPE ENRIQUE (1308976396)	-150	-150
ZÚÑIGA VARGAS EDISON GEOVANNY (1718461872)	45,25	45,25
Total general	0	59.199,56

Fuente: Balance General de la clínica Araujo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

En la presente tabla se detalla las cuentas por cobrar de la clínica Araujo, del año 2016.

3.7.1. Análisis de la situación financiera de las cuentas: bancos, cuentas por cobrar, de la clínica Araujo.

Tabla 3.22. Índice de liquidez.

Índices	Formula	Desarrollo	Año	
			2015	2016
Liquidez	Activos corriente/Pasivos corriente	2015 = \$15132,43/\$58338,34 2016 = \$46738.83/\$29.510,40	0,26	1,58
Rotación de cuentas por cobrar	Cxc/Ventas N*365	=\$27563.88/1.041,408.69*365 =\$59.199,56/956.381.01*365	9.66 meses	22.59 meses
Rentabilidad sobre ventas	Utilidad N./Ventas N*100	=\$67456.62/\$1.041,408.69*100 =\$36399.93/956381.01*100	6.48%	3.81%
Endeudamiento	Pasivo total/ Activo total *100	=58.338,34/816.060.70*100 =43.444.94/837.567,23*100	7.15%	5.19%

Fuente: Balance General/Estado de Resultados de la clínica Araujo (ver anexo C, D)

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

Tabla 3.23. Análisis vertical de las siguientes cuentas de la clínica Araujo.

Cuentas	Año 2015	Año 2016
Bancos	1.85%	5.58%
Cuentas por cobrar	3.38%	7.09%
Ventas	100%	100%
Utilidad	6.48%	3,81

Fuente: Balance General/Estado de Resultados de la clínica Araujo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

Interpretación

El índice de liquidez de la clínica Araujo del año 2015, presenta un resultado negativo del 0,26, el motivo es por tener una cartera vencida muy alta, para poder cubrir sus obligaciones a corto plazo deber un resultado mayor a 1, mientras en el 2016 fue de 1,58, esto indica que la capacidad que tiene para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo, está cubriendo eficientemente sus obligaciones a diferencia del año anterior, en la rotación de cuentas por cobrar en la clínica Araujo, en el año 2015, fue de 10 meses para poder ser cobrada esa deuda, y en el 2016 aumento a 23 meses en ser recuperada, con un riesgo muy alto para la institución, y el índice de endeudamiento representa el 7% en el año 2015, es decir la clínica cuenta con un capital propio del 93% y el 5% en el año 2016.

Pacientes seguros privados

Estos servicios efectuados no están facturados y no se reflejan en los Estados Financieros, por el motivo de que solo están pactados mediante papeles, una vez que cobre la deuda se procede a la respectiva, facturación; por convenio de salud en el año 2016, la deuda con el ISSFA, fueron los siguientes.

Tabla 3.24. Cuentas por cobrar ISSFA 2016.

Mes	Exámenes	Emergencia	Hospitalización	Total mes
Enero	3.315,90	3.372,78	18.409,89	25.098,57
Febrero	4.822,54	2.650,98	20.411,89	27.885,41
Marzo	3.913,21	3.087,54	19.477,29	26.478,04
Abril	3.330,02	2.430,01	19.880,49	25.640,52
Mayo	4.858,80	3.016,64	27.264,54	35.134,98
Junio	4.633,17	3.031,12	22.647,94	30.312,23
Julio	4.574,35	3.715,95	27.323,73	35.614,03
Agosto	4.050,52	3.431,09	26.723,17	34.204,78
Septiembre	3.403,04	2.339,35	29.062,69	34.805,08
Octubre	3.346,28	2.168,23	23.080,92	28.595,43
Noviembre	2.885,50	1.407,47	13.981,93	18.274,90
Diciembre	2.910,99	2.307,30	13.664,39	18.882,68
Total				\$340.926,65

Fuente: Clínica Araujo cuentas por cobrar al ISSFA/ 2016

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

El valor pendiente que tiene la clínica Araujo por cobrar al ISSFA en el año 2016, haciende a \$340.926,65, esto representa una debilidad para la institución, en poder cubrir sus obligaciones a corto plazo, en poder seguir prestando los servicios, previo a este inconvenientes se propone establecer estrategias para la reducción de la deuda, las cual se presenta más adelante.

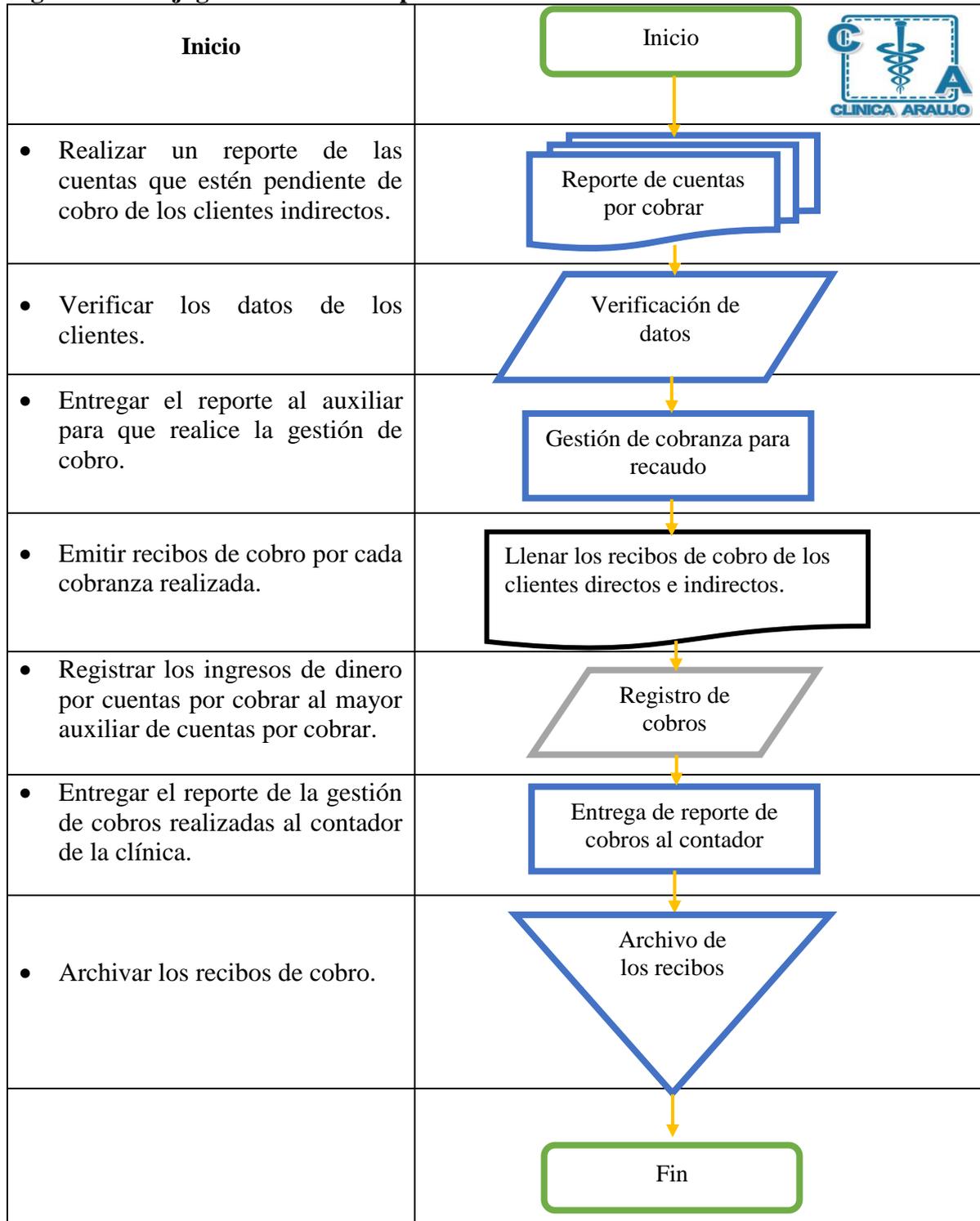
Tabla 3.25. Procedimientos de control interno para la cuenta cuentas por cobrar.

		Clínica Araujo Ruc: 1703074557001 Dirección: Av. Tsáchilas, calle S/N.
Procedimientos de control interno financiero		
Cuentas por cobrar		Responsable: Cajera 1
Cuentas por cobrar	Cuenta que pertenece al grupo del activo corriente, en la que se registran los incrementos o disminuciones derivados por los productos vendidos a crédito, comisiones, prestamos, servicios prestados o cualquier otro concepto que ofrezca la empresa	
Objetivo	Registrar todas las operaciones de crédito señalando las condiciones y el tiempo de crédito concedido para su oportuna recuperación.	
Política	<ul style="list-style-type: none"> • Vigilar que la recuperación de cuentas por cobrar no excedan los 45 días, caso contrario el valor de la cuenta por cobrar sufrirá un recargo. 	
Control interno	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar las normas y procedimientos utilizados en la empresa para el registro y control de las Cuentas por Cobrar. • Segregación de funciones, del departamento de ventas, facturación y caja. • La persona que se encargue del control de cuentas por cobrar deberá ser rotada con frecuencia. • Comprobar si las cuentas por cobrar son auténticas y si tienen origen en operaciones de ventas. • Establecer un monto para cuentas incobrables. • Mantener actualizado la información de todos sus clientes. 	
Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un reporte de las cuentas que estén pendiente de cobro. • Entregar el reporte al auxiliar contable para que realice la gestión de cobro. • Verificar que los recibos de cobros estén debidamente firmados por el auxiliar. • Recibir el dinero entregado al auxiliar por parte de los clientes. • Registrar los ingresos de dinero por cuentas por cobrar al mayor auxiliar de cuentas por cobrar. • Entregar el reporte de la gestión de cobros realizadas al jefe de ventas. 	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

Figura 3.2. Flujograma de cuentas por cobrar.



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

Tabla 3.26. Establecer alternativas para la recuperación y el mejorar el rendimiento administrativo, financiero y contable. Tabla 1/2

Estratégicas para recuperar la cartera vencida	Indicador	Prioridad	Responsable	Metas		
				D	M	S
✓ Para hacer más eficiente la labor de cobranza, se deben definir iniciativas que mejoren la ejecución y desempeño de los procesos a través de la estandarización, la implementación de indicadores de desempeño y desarrollo de lineamientos y políticas que permitan integrar un enfoque de mejora continua.	✓ Eficiencia	✓ Diario ✓ Mensual	Director	▲	▲	
✓ Identificar e impulsar la adopción de medios e instrumentos alternativos de plazos para el pago correspondiente de los clientes directos e indirectos.	✓ Herramientas informáticas	✓ Diario ✓ Mensual	Jefe de área	▲	▲	
✓ Aplicar un marco de normativas que regule el proceso de pago y gestionar la reglamentación para el otorgamiento de servicios profesionales de salud a créditos; crear una metodología de evaluación, aprobación y seguimiento de créditos a través de un sistema de control interno.	✓ Sistema informático	✓ Mensual ✓ Diario	Jefe de área	▲	▲	
✓ Fortalecer el procedimiento de recuperación de cartera y cobranza lograr calidad en el servicio, enfocado en las necesidades y promover la participación de los colaboradores y control interno en el seguimiento y evaluación a la gestión administrativa, como mecanismo para promover la transparencia en procesos de recuperación de cartera vencida.	Eficiencia y eficacia	✓ Mensual	Jefe de área		▲	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

Tabla 2/2

Estratégicas para recuperar la cartera vencida	Indicador	Prioridad	Responsable	Metas		
				D	M	S
✓ Fortalecer el derecho, normas y procedimientos propios para la resolución de sus conflictos internos y mejorar los procesos operativos en la clínica e implementar un sistema de control interno.	Capacitación realizada/capacitación planificada	✓ Semestral	Director			▲
✓ Dar a conocer a todo el personal del área de Operaciones sobre las características y operatividad de la plataforma tecnológica utilizada.	Trabajo en equipo	✓ Mensual ✓ Diario	Jefe de área	▲	▲	
✓ Desarrollo y capacitación del capital humano del área operativa para mejorar la prevención y la investigación del fraude.	Capacitación realizada/capacitación planificada	✓ Mensual ✓ Diario	Talento humano	▲	▲	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

3.7.2. Reducir el riesgo de la morosidad.

Debe llevar un registro de su ingreso anual y notificar al departamento encargado en la recuperación de cartera a través de un registro manual y un sistema informático anticipación procedimientos para otorgar y recuperar.

En donde debe tener identificado los deudores para llamarles la atención en cuanto a sus deudas y que si no cancela el valor adeudado no podrá recibir los servicios profesionales de salud hasta que cancele lo acordado y pasar a formar en un registro de morosidad y no tendrá los mismo derechos de los demás. Establecer pagos razonables desde el inicio del convenio.

3.7.3. Alternativas para la recuperación de fondos.

Tabla 3.27. Estrategias para la recaudación de fondos de la clínica Araujo.

Alternativas	
Internas	Externas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar una unidad interna de cobranza.- Las unidades internas tienen mayor conocimiento del cliente y del mercado, por ende se preocupan por mantener la relación con el cliente, y la posibilidad de reactivación. ✓ Implementar un sistema de incentivos para el personal.- Los incentivos motivan que el personal de cobranza oriente el máximo de su capacidad al logro de los resultados. Adicional a mejorar el impacto de las actividades de cobranzas, adicionalmente conllevaran a un ambiente de sana competencia. ✓ Desarrollar eficientes sistema de información y soporte.- Se requiere la implementación de un eficiente soporte informático que facilite el monitoreo de clientes morosos y la generación de reportes claros y precisos. ✓ Establecer políticas para el contacto con el cliente.- Las políticas de contacto también puede incluir estrategias preventivas, como el recuerdo de pago. ✓ Ofrecer una variada de opciones o alternativas de pago. Las alternativas de pago son importantes herramientas de negociación y son claves para el éxito de la cobranza. ✓ Establecer 30 días plazo para los cobros. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contar con empresas especializadas de cobranza.- Cuentan con personal entrenado y especializado que disponen del tiempo suficiente para una buena gestión del cobro. ✓ Abogado externo le corresponderá realizar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Convenios de pagos. ✓ Firmar letras de cambio. ✓ Boucher. ✓ Cheques certificados.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lelis Sotomayor/2017

3.7.4. La cultura de Pago.

Tener siempre los datos actualizados en todos los departamentos, direcciones de la institución para que el o los deudores no puedan hacer ningún trámite hasta cuando lo cancele y se restablezca sus derechos. Estructurar sanciones para el moroso creando una imagen de atrasos en los pagos como una opción inaceptable con una aplicación normas de cobranza.

3.7.5. Gestión Preventiva.

Este servicio está orientado a efectuar acciones que permitan anticipar la morosidad de las deudas. Adicionalmente, permite detectar oportunamente los problemas que se traducen en objeciones de pago. La gestión se realiza mediante llamados telefónicos a los deudores, de acuerdo a un calendario mensual de vencimientos informado previamente por el cliente el objetivo es recordar el vencimiento y establecer un compromiso de pago ya sea en nuestras cajas, en las del cliente, o en su defecto retirar el pago en la dirección que el deudor nos indique.

3.8. Lineamientos para evaluar la propuesta

La propuesta podrá ser evaluada en base a factores como: nivel de cartera vencida, número de clientes en mora, nivel de cuentas malas o incobrables, tasa de crecimiento de venta, liquidez de la Clínica, solvencia.

- ✓ **Nivel de Cartera Vencida:** $(\text{Total de clientes con cartera vencida} / \text{Total de clientes con crédito}) \times 100$.
- ✓ **Número de clientes en mora:** $(\text{Total de clientes en mora} / \text{Total de clientes con crédito}) \times 100$.
- ✓ **Nivel de cuentas malas e incobrables:** $(\text{Total de cuentas declaradas como malas o incobrables} / \text{Total de cuentas correspondientes a clientes con crédito}) \times 100$.
- ✓ **Tasa de crecimiento de venta** (Ingresos netos / Ventas Netas).
- ✓ **Liquidez** (Activo circulante / pasivo circulante).

CAPÍTULO 4

DISCUSIÓN

4.1. Conclusiones.

- ✓ No tiene un sistema de control interno que le permita llevar a cabo el cumplimiento de metas y objetivos, realiza sus actividades sin contar con un documento que le permita controlar las metas y objetivos propuestos, es decir no tiene un control adecuado de los procesos de crédito prestados por la clínica, lo que pone en riesgo de aumentar el indicador de créditos irrecuperables.

- ✓ En la clínica Araujo, se evidencia el grave problema de cartera vencida, el cual representa el 80%, las cuentas por cobrar en el año 2015 para convertirse en efectivo se demora 10 meses y 23 meses para el siguiente año, esto se da porque no se cuenta un control previo al otorgamiento de servicios de salud prestados a instituciones públicas lo cual pone en riesgo el capital de la Clínica, para que esto mejore se debe incrementar controles que ayuden a su recuperación.

- ✓ Se detectaron también las deficiencias en los procesos de recuperación de los créditos concedidos por prestación de servicios profesionales de salud, provocando resultados negativos en los estados de resultados de la clínica y como consecuencia la empresa no podrá cumplir con las obligaciones económicas que se generan a corto plazo.

- ✓ Existen reglamentos para efectuar la cobranza, sin embargo no son aplicados y muchos de estos están obsoletos, por lo que se presenta un sistema para el mejor manejo de cartera por prestación de servicios y cuentas por cobrar que sin duda va a optimizar los recursos y disminuir la morosidad que es el principal problema de la clínica.

4.2. Recomendaciones.

- ✓ Al Director General la aplicación de un sistema de control interno e informático de datos personales de cada cliente directo e indirecto, para el mejoramiento del manejo de cartera vencida y cuentas por cobrar, esto daría como beneficio que la clínica como tal disminuya sus altas provisiones, consecuentemente obtenga una rentabilidad de acuerdo a lo planificado y conserve su credibilidad.

- ✓ Diseñar un proceso de control a todas las actividades que involucran el otorgamiento de crédito, y comparar periódicamente los procesos planeados versus los observados, con la finalidad de medir el cumplimiento de las metas u objetivos, para poder reducir el 80% de la cartera vencida que tiene la clínica actualmente, y poder evaluar la eficiencia de los colaboradores mediante indicadores de gestión encaminados al desarrollo de la clínica.

- ✓ Poner en práctica las estrategias y los procedimientos que se presentó en la propuesta y que sea considerado como un punto muy importante para resolver la problemática examinada en la clínica Araujo al presentar un alto nivel de cartera vencida.

- ✓ Establecer estrategias con la finalidad de difundir las políticas establecidas; además, implantará procedimientos para motivar al personal a fin de que tengan conocimiento de cuáles son sus obligaciones y responsabilidades en forma clara y precisa, por lo que su conocimiento permitirá que el proceso administrativo, financiero y crediticio sea favorable y optimo en todas las cosas.

Bibliografía

- ACFI. (s.f.). Obtenido de <http://www.auditoresycontadores.com/auditorias/93-ejemplo-de-cuestionario-de-control-interno>
- Anonimo. (2 de Octubre de 2012). *Wikipedia*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_control
- Cano, D., Lugo, D., & Cano, M. (2008). Control Interno. En D. Cano, D. Lugo, & M. Cano, *Auditoria Financiera y Forense* (pág. 207). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Catarina.udlap.mx. (s.f.). Obtenido de file:///D:/Usuario/Downloads/apendiceA.pdf
- Definicion.de. (2008). Obtenido de <http://definicion.de/sistema/#ixzz3tiDdvCcK>
- Española, D. M. (2007). *The Free Dictionary*. Obtenido de <http://es.thefreedictionary.com/control>
- Franklin, E. B. (2007). Sistema de Control. En E. B. Franklin, *Auditoría Administrativa*. Pearson Educación.
- Gaitán, R. E. (2006). La actividad económica y la empresa. En R. E. Gaitán, *Control Interno y Fraudes* (pág. 7). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Madariaga, J. (2004). *Manual Práctico de Auditoría*. Barcelona: Deusto.
- Mantilla, S. A. (2005). Control Interno. En S. A. Mantilla, *Control Interno Informe COSO* (pág. 14). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mantilla, S. A. (2005). *Control Interno Informe COSO*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Norka, V. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno. *Actualidad Contable Faces*, 88.
- Perdomo, A. M. (2004). *Tu Guía Contable*. Obtenido de <http://www.tuguiacontable.org/app/article.aspx?id=458>
- Robbins, S. (Domingo de Marzo de 2015). *Documents.mx*. Obtenido de <http://documents.mx/documents/control-29-de-marzo-de-2015-control-definicion-stephen-robbins-define-el-control-como-un-proceso-de-vigilar-las-actividades-para-cerciorarse-de-que.html>
- Whittington Ray; Kurt Pany. (2005). *Principios de Auditoría*. México: McGrawHill.
- Whittington, R., & Pany, K. (2004). Control Interno. En R. Whittington, & K. Pany, *Principios de Auditoría* (pág. 214). México: Mc Graw Hill.

Anexos



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
Sede Santo Domingo
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Anexo A. Entrevista: Dirigida al Director de la Clínica Araujo.

Objetivo: Analizar e interpretar los inconvenientes que se presenta por falta de un control interno adecuado en la recuperación de la cartera vencida de dicha institución

Estimado señor Director solicito muy comedidamente me ayude contestando la siguiente entrevista que tiene el carácter académico, requisito previo a la obtención de mi título de Ingeniera en Finanzas y Auditoria CPA, ruego contestar con la mayor sinceridad.

1.- ¿Qué nivel de conocimiento tienen los colaboradores con respecto al control interno en la recuperación de cartera de la clínica?

.....

2.- ¿Existe cumplimiento de políticas para la ejecución de cada proceso de control interno en los afiliados de las instituciones públicas en la prestación de servicios profesionales de la salud?

.....

3.- ¿Usted como Director, se ha preocupado por realizar mejoras o mantener un control interno adecuado de todas las áreas, y especialmente en las áreas donde la cartera de crédito esta vencida?

.....

4.- ¿Aplica indicadores de gestión para evaluar la efectividad del control interno en la recuperación de la cartera vencida que tiene la clínica Araujo? ¿Cómo cuáles?

.....

5.- ¿Existe acciones que permitan monitorear las actividades realizadas en el área donde se maneja lo administrativo y financiero de la clínica?

.....

6.- ¿Cuál es tiempo de prorroga que la clínica debe aplicar en el cobro de sus afiliados y convenios realizados con las instituciones públicas en el otorgamiento de servicios profesionales de la salud?

.....

7.- ¿De los siguientes riesgos crediticios, cuales considera usted que se presenta en la clínica, considera como amenaza, y porque?

- Riesgo de liquidez, riesgo legal, riesgo de solvencia.

.....
.....
8.- ¿Considera que los atrasos en los cobros de las deudas con los convenios están perjudicando a la clínica?

.....
.....
9.- ¿Cree usted que es necesario la aplicación de un modelo de control interno que permite el uso y manejo de la recuperación de la cartera en la clínica Araujo?

.....
.....
10. -¿Estaría de acuerdo que aplique cuestionarios de control interno a los departamentos involucrados en la cartera vencida que tiene la clínica?

.....
.....
11.- ¿Cuál cree usted que son las falencias que se le presentan en la recuperación de la cartera vencida de la clínica Araujo?

.....
.....
12.- ¿Cuál es el porcentaje de cartera vencida que tiene la clínica, y porque se da esta situación?

.....
.....



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
Sede Santo Domingo
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Anexo B. Entrevista: Dirigida al Personal Administrativo de la Clínica Araujo.

Objetivo: Analizar e interpretar los inconvenientes que se presenta por falta de un control interno adecuado en la recuperación de la cartera vencida de dicha institución

Estimado señor colaboradores de la clínica Araujo solicito muy comedidamente me ayude contestando la siguiente entrevista que tiene el carácter académico, requisito previo a la obtención de mi título de Ingeniera en Finanzas y Auditoria CPA, ruego contestar con la mayor sinceridad.

1.- ¿Cuál es el nivel de la cartera vencida que actualmente tiene la clínica Araujo?

Opciones	Respuesta
Alto	
Medio	
Bajo	

2.- ¿Considera que las políticas y medidas del control interno que actualmente tiene sobre la cartera vencida son?

Opciones	Respuesta
Muchas	
Pocas	
Ninguna	

3.- ¿En qué situación actual mente se encuentras la cartera vencida?

Opciones	Respuesta
Dentro de los limites provisto por la clínica	
Fuera de los limites provisto por la clínica	

4.- ¿Considera que la cartera vencida afecta a los estados financieros en un nivel?

Opciones	Respuesta
Alto	
Medio	
Bajo	

5.- ¿Considera necesario establecer controles internos seguros a la cartera vencida?

Opciones	Respuesta
Si	
No	
Tal vez	

6.- ¿Cómo considera que es la recuperación de la cartera vencida?

Opciones	Respuesta
Rápida	
Lenta	
Muy lenta	

7.- ¿Considera que el no contar con un sistema de control interno incrementa su cartera vencida?

Opciones	Respuesta
De acuerdo	
En desacuerdo	
Muy desacuerdo	

8.- ¿Qué tiempo tardan la mayoría de sus clientes directos e indirectos en pagar sus deudas?

Opciones	Respuesta
De 1 a 2 meses	
De 3 a 5 meses	
De 6 meses a mas	

9.- ¿Con que frecuencia los estados financieros están presentando problemas de cartera vencida y niveles de liquidez?

Opciones	Respuesta
Siempre	
Casi siempre	
Nunca	

10.- ¿Ha implementado medidas de control para evitar el vencimiento de cartera vencida por servicios profesionales prestados por la clínica?

.....

Anexo C. Estados de resultados de la clínica Araujo año 2015.

ARAUJO GUZMAN JUAN CARLOS

BALANCE DE RESULTADOS

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

+ INGRESOS		1,041,408.69
	Ventas de Servicios 0%	60,976.41
	Ventas de Servicios 12%	980,432.28
+ COSTO DE VENTAS		150,899.33
	Compras Netas	150,899.33
= UTILIDAD BRUTA		890,509.36
- GASTOS		823,052.74
GASTOS ADMINISTRATIVOS		554,988.73
	Sueldos y Salarios	174,210.03
	Aporte Patronal	21,168.23
	Décimo Tercer Sueldo	14,017.50
	Décimo Cuarto Sueldo	9,923.80
	Fondos de Reserva	14,092.23
	Impuestos, Contribuciones, Matriculas, SOAT	6,058.68
	Honorarios Profesionales	266,879.13
	Honorarios Contables	2,800.00
	Suministros de Oficina	4,511.38
	Seguridad y Vigilancia	1,053.00
	Servicio de Telefonía	1,808.11
	Servicio de Internet	1,865.17
	Seguros y Reaseguros	2,093.44
	Publicidad	112.97
	Uniformes	1,195.75
	IVA al Gasto	33,199.31
GASTOS OPERATIVOS		174,548.61
	Agua Potable	1,188.87
	Suministros de Aseo y Limpieza	3,876.38
	Alimentacion y Refrigerios	1,117.76
	Alimentacion Personal	15,041.19
	Energía Eléctrica	9,575.12
	Combustibles y Lubricantes	1,149.49
	Mantenimiento y Reparaciones	38,301.04
	Suministros y Materiales	32,964.75
	Repuestos	2,298.45
	Material de Construccion	13,102.75
	Transporte	1,969.64
	Envios y Encomendas	616.28
	Material de Osteosintesis	12,271.52
	Insumos de Laboratorio	18,336.32
	Oxigeno Medicinal	3,574.27
	Suministros de Imogeneologia	4,707.00
	Servicios Ocasionales	786.96
	Servicios de Laboratorio	8,143.13
	Agua en Tanquero	5,527.69
GASTOS FINANCIEROS		3,252.02
	Intereses Bancarios	
	comisiones Bancos	2,383.04
	Gastos Bancarios	868.98
GASTOS DEPRECIACION		90,263.38
	Depreciacion anual	90,263.38
= UTILIDAD DEL EJERCICIO		67,456.62


CLINICA ARAUJO
COPIA

Fuente: Clínica Araujo STODGO, 2015

15% Participacion Trabajadores	10,118.49
= UTILIDAD DEL EJERCICIO	<u>57,338.13</u>
Impuesto a la Renta	8,334.78
= UTILIDAD DEL EJERCICIO	<u><u>49,003.35</u></u>

DR. ARAUJO GUZMAN JUAN ACRLOS
 GERENTE PROPIETARIO



ING. JARAMILLO DELGADO JULIO E.
 CONTADOR C.P.A.
 REG. NAC. 35260



Fuente: Clínica Araujo STODGO, 2015

ARAUJO GUZMAN JUAN CARLOS

BALANCE DE SITUACION FINANCIERA

Al 31 de Diciembre del 2015

ACTIVO		97,958.21
CORRIENTE		
DISPONIBLE		15,132.43
Caja-Bancos	15,132.43	
EXIGIBLE		27,563.88
Clientes	27,563.88	
ANTICIPADO		55,261.90
Crédito Retención Fuente IR	32,304.00	
Crédito Tributario Año anterior	22,957.90	
ACTIVO NO CORRIENTE		718,102.49
FIJO DEPRECIABLE		718,102.49
Terreno	134,161.50	
Edificio	409,250.90	
Equipo de Cómputo	41,325.91	
Muebles y Enseres de Oficina	89,914.12	
Maquinaria y Equipo	482,743.48	
Vehículos	44,633.93	
(-) Dep. Acumulada Activos	(483,927.35)	
TOTAL ACTIVO		816,060.70
PASIVO		58,338.34
PASIVO CORRIENTE		
Proveedores	24,115.93	
Retención Fuente IR por pagar	3,212.69	
Retención Fuente IVA por pagar	48.37	
IESS por pagar	4,666.54	
15% Participacion Trabajadores	10,118.49	
Impuesto a la Renta	8,334.78	
Provisión 13ª sueldo	1,056.54	
Provisión 14ª sueldo	6,785.00	
PATRIMONIO		757,722.36
CAPITAL		757,722.36
Capital de Trabajo	708,719.01	
Utilidad del Periodo	49,003.35	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		816,060.70

DR. ARAUJO GUZMAN JUAN CARLOS
GERENTE GENERAL

JARAMILLO DELGADO JULIO E.
CONTADOR C.P.A.
REG. NAC. 35260



ASBSORIA CONTABLE TRIBUTARIA
Asecont
REGISTRO NACIONAL 35260
RUC: 1709433856001
SANTO DOMINGO - ECUADOR

CLINICA ARAUJO
COPIA

Anexo D. Estados de resultados de la clínica Araujo año 2016.

ARAUJO GUZMAN JUAN CARLOS
CLINICA ARAUJO
BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE 2016

ACTIVOS		
Activos Corrientes		197,193.05
Caja		
Caja Chica		
Bancos		
Banco Produbanco Vanguardia	4,929.02	
Produbanco 02060004351	41,809.81	
Clientes	59,199.56	
Cuentas por cobrar aportes accionistas		
Inversiones Financieras		
Anticipo Proveedores	3,312.62	
Imptos a la renta Retenidos	30,307.52	
Credito Tributario IVA	13,841.89	
Credito Tributario IVA	43,792.63	
Activos Fijos		640,374.18
Terreno (Nuevo)	134,161.50	
Edificio	409,250.90	
Deprec.Acum.de Edificio	-132,105.39	
Equipos de Computo	41,325.91	
Deprec.Acum.de Equipos de Computo	-41,321.78	
Equipos Médicos	482,743.48	
Deprec.Acum.de Equipos Médicos	-289,646.09	
Muebles de Oficina	89,914.12	
Deprec.Acum.de Muebles de Oficina	-53,948.47	
Vehiculos	44,633.93	
Deprec.Acum.de Vehículos	-44,633.93	
PASIVOS		
Pasivo Corriente		43,444.94
Cuentas por pagar		
Proveedores	27,248.29	
Anticipo Clientes	310.00	
Otras Cuentas por Pagar	1,952.18	
Beneficios Sociales iess	1,364.97	
Con la Administracion Tributaria	1,995.82	
Iva Retenido Por Pagar	106.32	
Anticipo de Impuesto a la Renta por Pagar	10,467.36	
15% Participacion Trabajadores por Pagar		
Impuesto a la Renta a Pagar		
CAPITAL		
Capital Social		794,122.29
Capital Neto	708,719.01	
Utilidad o Perdida del Ejercicio	36,399.93	
Utilidad o Perdida del Ejercicio Anterior	49,003.35	
SUMAN IGUAL		

837,567.23 837,567.23

0.00



CLINICA ARAUJO
COPIA

CONTADORA

Ing. Ma. Fernanda Ludeña
No. Mat. 23080065

BALANCE DE RESULTADOS ARAUJO GUZMAN JUAN CARLOS

DESDE: 01/01/2016 AL 31/12/2016

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
4.	INGRESOS	(967,207.01)
4.1.	VENTAS NETAS	(956,381.01)
4.1.1.	VENTAS BRUTAS	(960,347.72)
4.1.1.001.	OFICINA PRINCIPAL	(960,347.72)
4.1.1.001.100	VENTAS 0% IVA	(886,045.65)
4.1.1.001.110	VENTAS 12% IVA	(23,276.84)
4.1.1.001.111	VENTAS ARRIENDOS OFICINA	(51,025.23)
4.1.3.	DEVOLUCIONES EN VENTAS	3,965.71
4.1.3.001.	OFICINA PRINCIPAL	3,965.71
4.1.3.001.100	DEVOLUCION EN VENTAS 0% IVA	924.85
4.1.3.001.110	DEVOLUCION EN VENTAS 12% IVA	3,041.86
4.2.	INGRESOS NO OPERACIONALES	(10,826.00)
4.2.1.	INGRESOS NO OPERACIONALES	(10,826.00)
4.2.1.101	OTROS INGRESOS	(10,826.00)
5.	EGRESOS	930,807.08
5.3.	GASTOS DE VENTA	81,079.03
5.3.2.	GASTO DE COMERCIALIZACION	81,079.03
5.3.2.001.	OFICINA PRINCIPAL	81,079.03
5.3.2.001.110	EVENTUALES	16,789.45
5.3.2.001.115	SUMINISTROS DE OFICINA	4,962.58
5.3.2.001.117	GASTOS ATENCION EMPLEADOS	18,543.51
5.3.2.001.118	VIATICOS A VENDEDORES	438.20
5.3.2.001.122	GASTOS DE TRANSPORTE	3,882.65
5.3.2.001.124	SERVICIOS MEDICOS	26,173.66
5.3.2.001.125	GASTOS MEDICOS PERSONAL	1,655.00
5.3.2.001.126	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	19.19
5.3.2.001.128	MANTENIMIENTO Y REPARACION DE	3,256.48
5.3.2.001.129	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	2,141.92
5.3.2.001.900	GASTOS VARIOS	1,568.77
5.3.2.001.902	IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCION	734.52
5.3.2.001.905	GASTOS DE IMPORTACION	913.10
5.4.	GASTOS ADMINISTRATIVOS	845,950.06
5.4.1.	ADMINISTRATIVOS	845,950.06
5.4.1.001.	OFICINA PRINCIPAL	845,950.06
5.4.1.001.100	SUELDOS Y SALARIOS	142,250.39
5.4.1.001.104	APORTE PATRONAL IESS	17,283.42
5.4.1.001.107	DECIMOS TERCER SUELDO	11,157.58
5.4.1.001.108	DECIMO CUARTO SUELDO	9,280.95
5.4.1.001.110	TELEFONIA CELULAR	2,190.36
5.4.1.001.112	FONDO DE RESERVA	9,342.18
5.4.1.001.113	OTROS BENEFICIOS	2,897.24
5.4.1.001.116	INSUMOS DE LIMPIEZA	7,354.13
5.4.1.001.117	SUMINISTROS Y MATERIALES	198.69
5.4.1.001.118	CONSUMO DE LUZ	25,031.51
5.4.1.001.119	CONSUMO DE TELEFONO	3,048.60
5.4.1.001.120	CONSUMO DE AGUA	3,397.57
5.4.1.001.123	SEVICIOS DE GUARDIANIA	2,665.28
5.4.1.001.124	GASTOS LEGALES	55.60
5.4.1.001.126	CORREOS Y ENVIOS	535.45
5.4.1.001.130	CONSUMO DE INTERNET	89.45
5.4.1.001.131	HONORARIOS PROFESIONALES	183,364.61
5.4.1.001.132	MANTENIMIENTO CLINICA	34,858.93
5.4.1.001.133	GASTOS DEPRECIACION ACTIVOS FIJOS	77,728.31
5.4.1.001.134	GASTOS DE SEGUROS	2,559.72
5.4.1.001.136	GASTOS DE UNIFORMES	306.24
5.4.1.001.139	SERVICIOS CONTABLES	4,303.12
5.4.1.001.141	IVA que se carga al gasto	3,230.15
5.4.1.001.142	T.V. CABLE	476.13
5.4.1.001.201	CAPACITACION DE PERSONAL	106.32
5.4.1.001.202	GASTOS CLINICA	260,229.57
5.4.1.001.203	INSUMOS AGRICOLAS	170.41
5.4.1.001.204	MANT. EQUIPOS CLINICA	40,622.20
5.4.1.001.205	TRABAJOS DE IMPRENTA	1,215.95
5.6.	GASTOS FINANCIEROS	3,777.99
5.6.1.	INTERESES Y SERVICIOS	3,777.99
5.6.1.001.	BANCOS	3,777.99
5.6.1.001.050	INTERESES POR PRESTAMOS	76.90
5.6.1.001.071	SERVICIOS BANCARIOS	3,701.09

CLINICA ARAUJO
COPIA



-36,399.93

[Handwritten signature]

CONTADORA
Ing. Ma. Fernanda Ludeña
No. Mat. 23080065

Anexo E. Informe Cuentas por cobrar ISSFA 2015 y 2016.

CUENTAS POR COBRAR ISSFA 2015

MES	EXAMENES	EMERGENCIA	HOSPITALIZACION	TOTAL MES
ENERO	4.680,15	2.893,44	12.827,45	20.401,04
FEBRERO	4.601,94	3.414,42	16.773,73	24.790,09
MARZO	3.978,11	3.067,14	6.845,86	13.891,11
ABRIL	3.873,69	2.716,99	12.668,75	19.259,43
MAYO	4.237,95	3.728,71	14.154,97	22.121,63
JUNIO	4.291,82	3.257,95	13.514,21	21.063,98
JULIO	4.943,79	4.191,07	14.056,35	23.191,21
AGOSTO	3.981,19	3.115,09	19.625,47	26.721,75
SEPTIEMBRE	4.307,67	2.529,24	20.005,86	26.842,77
OCTUBRE	5.874,89	2.876,36	15.949,49	24.700,74
NOVIEMBRE	4.915,28	3.253,42	17.823,23	25.991,93
DICIEMBRE	3.581,04	3.122,61	22.863,01	29.566,66
TOTAL				278.542,34

VALORES CANCELADOS ISSFA 2016

MES	EXAMENES	EMERGENCIA	HOSPITALIZACION	TOTAL MES	OBJECIONES
ENERO	4.656,09	2.870,55	12.701,36	20.228,00	173,04
FEBRERO	4.573,68	3.385,27	16.656,69	24.615,64	174,45
MARZO	3702,12	3066,09	6814,22	13.582,43	308,68
ABRIL	3814,17	2609,41		6.423,58	
MAYO	3935,09	3640,9	12272,36	19.848,35	2.273,28
JUNIO	4065,77	3186,12	13326,82	20.578,71	485,27
JULIO	4810,37	4166,12	14015,15	22.991,64	199,57
AGOSTO	3956,59	3115,09	19182,37	26.254,05	467,70
SEPTIEMBRE	4161,02	2471,03	19575,29	26.207,34	635,43
OCTUBRE	4825,22	2679,79	15588,33	23.093,34	1.607,40
NOVIEMBRE	4271,80	3034,19	14912,96	22.218,95	3.772,98
DICIEMBRE	3097,61	2951,72	20887,61	26.936,94	2.629,72
TOTAL				252.978,97	12.727,52

VALORES CANCELADOS 2015	252.978,97
OBJECIONES 2015(IESS ESPOSAS)	12.727,52
REEXPEDIDAS 2015	5526,44
SALDO A PAGAR DEL ISSFA 2015	15.791,04

CUENTAS POR COBRAR ISSFA 2016

MES	EXAMENES	EMERGENCIA	HOSPITALIZACION	TOTAL MES
ENERO	3.315,90	3.372,78	18.409,89	25.098,57
FEBRERO	4.822,54	2.650,98	20.411,89	27.885,41
MARZO	3.913,21	3.087,54	19.477,29	26.478,04
ABRIL	3.330,02	2.430,01	19.880,49	25.640,52
MAYO	4.853,80	3.016,64	27.264,54	35.134,98
JUNIO	4.633,17	3.031,12	22.647,94	30.312,23
JULIO	4.574,35	3.715,95	27.323,73	35.614,03
AGOSTO	4.050,52	3.431,09	26.723,17	34.204,78
SEPTIEMBRE	3.403,04	2.339,35	29.062,69	34.805,08
OCTUBRE	3.346,28	2.168,23	23.080,92	28.595,43
NOVIEMBRE	2.885,50	1.407,47	13.981,93	18.274,90
DICIEMBRE	2.910,99	2.307,30	13.664,39	18.882,68
	TOTAL			340.926,65

VALORES CANCELADOS ISSFA 2016

MES	EXAMENES	EMERGENCIA	HOSPITALIZACION	TOTAL MES	OBJECIONES
ENERO	2.765,00	3.302,30	15.176,91	21.244,21	3.854,36
FEBRERO	4.168,55	2.385,69	15.921,13	22.475,37	5.410,04
	TOTAL			43.719,58	9.264,40

VALORES CANCELADOS ISSFA 2016	43.719,58
REEXPEDIDAS 2015	7.425,69

SALDO A PAGAR DEL ISSFA 2016	297.207,07
------------------------------	------------

Anexo F. Proyección año 2017 sin Convenio seguro del ISSFA.

PROYECTADO SIN ISSFA

	VENTAS DECLARADAS	(-) VALORES PAGADOS ISSFA DEL AÑO 2015 Y COBRADOS 2016	LIQUIDACIONES PENDIENTES POR PAGAR ISSFA	INGRESOS SI PAGARA AL DIA ISSFA	EGRESOS COMPRAS Y GASTOS MENSUALES	% REPRESENTA LA ATENCIÓN ISSFA VS VENTAS TOTALES	GASTOS Y COSTOS POR CLIENTE ISSFA PROYECTADOS	COSTOS Y GASTOS QUE SE DEBE PRESUPUESTAR 2017
ENERO	69.333,50	21.825,15	25.098,57	72.606,92	93.555,04	-34,57%	32.339,86	61.215,18
FEBRERO	151.826,35	21.825,15	27.885,41	157.886,61	93.475,69	-17,66%	16.509,37	76.966,32
MARZO	108.454,44	21.825,15	26.478,04	113.107,33	94.321,19	-23,41%	22.080,27	72.240,92
ABRIL	65.561,32	21.825,15	25.640,52	69.376,69	48.679,22	-36,96%	17.991,06	30.688,16
MAYO	69.752,67	21.825,15	35.134,98	83.062,50	76.188,27	-42,30%	32.227,22	43.961,05
JUNIO	110.982,38	21.825,15	30.312,23	119.469,46	64.262,07	-25,37%	16.304,81	47.957,26
JULIO	68.276,98	21.825,15	35.614,03	82.065,86	70.198,12	-43,40%	30.463,80	39.734,32
AGOSTO	65.732,03	21.825,15	34.204,78	78.111,66	71.178,51	-43,79%	31.168,78	40.009,73
SEPTIEMBRE	55.218,35	7.357,34	34.805,08	82.666,09	64.830,39	-42,10%	27.295,68	37.534,71
OCTUBRE	72.172,13	7.357,34	28.595,43	93.410,22	74.792,54	-30,61%	22.896,05	51.896,49
NOVIEMBRE	47.628,96	7.357,34		40.271,62	49.376,65	0,00%	-	49.376,65
DICIEMBRE	82.267,90	7.357,34		74.910,56	65.041,76	0,00%	-	65.041,76
	967.207,01	204.030,56	303.769,07	1.066.945,52	865.899,45	-34,02%	249.276,89	616.622,56