



Recepción: 15 / 04 / 2017

Aceptación: 01 / 05 / 2017

Publicación: 15 / 05 / 2017

Ciencias Administrativas

Artículo Científico

## **El manejo del control interno y su incidencia en la rentabilidad del hospital maternidad Babahoyo**

*The management of internal control and its impact on the profitability of the  
Babahoyo maternity hospital*

*Controle interno gestão e seu impacto sobre a rentabilidade da maternidade  
Babahoyo*

Washington A. Camacho-Villota <sup>i</sup>  
[wcamacho@utb.edu.ec](mailto:wcamacho@utb.edu.ec)

Darwin J. Gil-Espinoza <sup>ii</sup>  
[dgil@utb.edu.ec](mailto:dgil@utb.edu.ec)

Alex V. Toapanta-Suntaxi <sup>iii</sup>  
[atoapanta@utb.edu.ec](mailto:atoapanta@utb.edu.ec)

Correspondencia: [wcamacho@utb.edu.ec](mailto:wcamacho@utb.edu.ec)

- <sup>i</sup>. Magister en Contabilidad y Auditoría; Contador Público Auditor, Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.  
<sup>ii</sup>. Magister en Contabilidad y Auditoría; Contador Público Auditor, Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.  
<sup>iii</sup>. Magister en Administración de Empresas; Diploma Superior en Docencia Universitaria; Licenciado en Ciencias de la educación Especialización Informática Educativa; Profesor de Segunda Enseñanza Especialización Informática Educativa; Técnico Superior en Computación; Tecnólogo en Computación; Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.

## **Resumen**

La presente investigación tiene como fin principal el estudio del manejo del control interno del Hospital Maternidad Babahoyo y su incidencia en la rentabilidad de la institución. El tema surge al evidenciar la baja y en ciertas ocasiones nula rentabilidad que resultaba del ejercicio normal de actividades del Hospital, lo cual pone en peligro su sostenibilidad en el tiempo.

Para el desarrollo del tema se acudió primero al análisis de aspectos teóricos generales que permitan profundizar los conocimientos necesarios para el correcto direccionamiento del mismo. Entre los temas estudiados estuvieron: Control y Monitoreo, Auditorias, el control organizacional desde el punto de vista humano y la productividad, en los cuales se invocaron autores importantes como: Chiavenato, Crosbi, Fayol, entre otros, cuyos estudios colaboraron enormemente a la realización del presente documento.

Se realizó además un levantamiento de información de campo al recurso humano del hospital para obtener el punto de vista interno del desarrollo de las actividades, evidenciar sus debilidades y fortalezas y poder así definir la propuesta de acción final.

**Palabras clave:** Control interno; rentabilidad; hospital.

## **Abstract**

The main objective of the present investigation is the study of the internal control management of the Hospital Maternidad Babahoyo and its impact on the profitability of the institution. The issue arises when evidencing the low and in certain occasions null profitability that resulted from the normal exercise of activities of the Hospital, which jeopardizes its sustainability over time.

For the development of the topic, we first went to the analysis of general theoretical aspects that allow us to deepen the knowledge necessary for the correct addressing of the same. Among the topics studied were: Control and Monitoring, Audits, organizational control from the human point of view and productivity, in which important authors such as: Chiavenato, Crosbi, Fayol, among others, whose studies collaborated enormously to the realization Of this document.

In addition, a survey of field information was made to the hospital's human resource to obtain the internal point of view of the development of the activities, to demonstrate its weaknesses and strengths and thus to be able to define the final action proposal.

**Key words:** Internal control; cost effectiveness; hospital.

## **Resumo**

O principal objetivo da presente investigação é o estudo da gestão do controle interno do Hospital Maternidade Babahoyo e seu impacto na rentabilidade da instituição. A questão surge quando se evidencia a rentabilidade baixa e em certas ocasiões nula que resulta do normal exercício das atividades do Hospital, o que compromete sua sustentabilidade ao longo do tempo.

Para o desenvolvimento do tema, passamos pela análise de aspectos teóricos gerais que nos permitem aprofundar o conhecimento necessário para o correto encaminhamento do mesmo. Entre os temas estudados estão: Controle e Monitoramento, Auditorias, controle organizacional do ponto de vista humano e produtividade, em que importantes autores como: Chiavenato, Crosby, Fayol, entre outros, cujos estudos colaboraram enormemente à realização deste documento.

Além disso, realizou-se um levantamento de informações de campo sobre o recurso humano do hospital para obter o ponto de vista interno do desenvolvimento das atividades, demonstrar suas debilidades e pontos fortes e assim poder definir a proposta de ação final.

**Palavras chave:** Controle interno; rentabilidade; hospital.

## **Introducción.**

Es importante indicar que el control interno correctamente aplicado, representa una fortaleza dentro de las empresas, que permite desarrollar óptimamente sus actividades tanto de tipo administrativo como operativo, debido principalmente a que su ejecución da una imagen real de lo que ocurre en la institución, ya sea esto positivo o negativo. (Cárdenas G & Velasco, 2014) (Kickbusch, 2004) (Beltrán, 1999)

El Hospital Maternidad Babahoyo, no cuenta en la actualidad con procesos de control interno que le permitan mejorar el desarrollo y monitoreo de sus actividades y de los funcionarios responsables de las mismas. Este hecho ha ocasionado que se presenten inconvenientes administrativos que bloquean el normal desarrollo de sus actividades. La necesidad de contar con un control interno fortalecido, que oriente los trabajos hacia los resultados esperados y hacia la mejora de la rentabilidad, son hechos que justifican la realización de esta investigación. (García, 2003) (Arroyave Z, 2001)

Con los antecedentes conocidos y en vista de que el proceso de investigación ha permitido verificar que al Hospital Maternidad Babahoyo no cuenta con un sistema de control interno que permita realizar los controles específicos en sus diferentes áreas, se puede plantear el problema de investigación.

## **Materiales y métodos.**

Los métodos utilizados para la realización del presente proyecto investigativo fueron:

**Histórico lógico.-** Mediante el cual se analizaron de forma científica los hechos respecto al manejo de control interno en la institución, sus antecedentes, y la evidencia de acciones realizadas en el pasado para darle solución, con el fin de comparar estas con las acciones presentes.

**Analítico Sintético.-** Este método hizo posible la comprensión del problema de estudio, mediante el análisis profundo de su situación, sus causas y los efectos que ha causado en la institución.

**Inductivo.-** Mediante el método inductivo se logró partir de hechos particulares respecto al problema de control interno de la institución, para posteriormente analizar de forma general lo acontecido, utilizando la generalización.

**Método de exposición.-** Este método permitió hacer posible la descripción detallada de los procedimientos y técnicas investigadas y analizadas.

### ***Tipos y técnicas de investigación***

La investigación realizada utilizó las siguientes técnicas de investigación:

**Observación directa.-** Técnica que se utilizó con el identificar procesos en el sitio, con el fin de tener una idea clara y real de la forma como se llevan a cabo las actividades en la institución.

**Encuestas.-** Se realizaron encuestas al personal de la institución para determinar su punto de vista respecto al manejo y control de la gestión actual.

**Documental.-** Mediante el análisis bibliográfico de obras escritas por autores expertos en el tema, con el fin de profundizar conocimientos y obtener una base científica de las teorías escritas respecto a control interno y auditoría.

De parte de los instrumentos, se hizo uso de:

- Cuestionario de encuestas
- Ficha de observación

### ***Población y muestra***

La población de estudio está conformado por los profesionales de la salud que laboran en el Hospital Maternidad Babahoyo, los cuales hasta la fecha de la realización del presente documento sumaban 20 persona. Por ser la población muy reducida la encuesta será aplicada al 100% de la misma, sin necesidad de realizar un cálculo para la obtención de muestra. El perfil general de los encuestados es el siguiente:

<b>Categorías</b>	
<b>Género:</b>	Hombre o mujer
<b>Edad:</b>	Entre 24 y 65 años de edad
<b>Profesión:</b>	Relacionadas a la salud
<b>Situación laboral:</b>	Recurso humano del Hospital Maternidad Babahoyo
<b>Área de trabajo:</b>	Administrativa y operativa

***Tabla N° 1: Perfil del encuestado***

El universo de estudio fue determinado tomando en consideración los siguientes datos, calculados a partir de información obtenida del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos y de estudios realizados por el Municipio de Guayaquil.

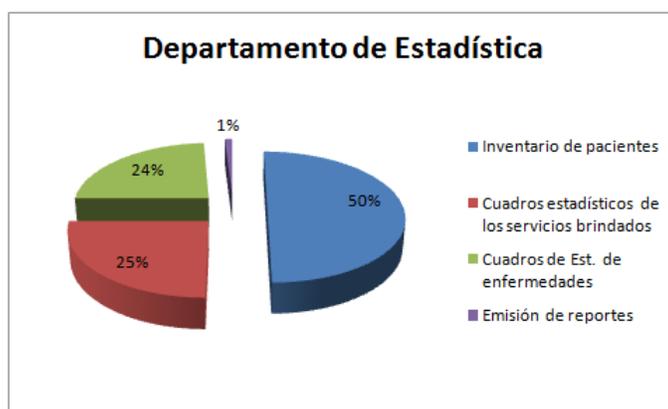
### **Resultados.**



En la observación realizada, se determina que el departamento de producción desarrolla actividades de control de servicios médicos en un 99% y de emitir reportes en un 1%.

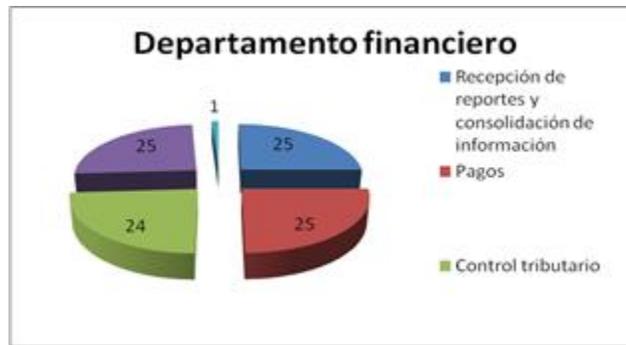
El departamento de producción lleva el control de los servicios y emite reportes.

#### *Principales procesos en el departamento*



En la observación se determina que el departamento de estadísticas realiza inventarios de pacientes en un 50% de su tiempo, mientras que un 25% realiza cuadros estadísticos de los servicios brindados, un 24% realiza cuadros estadísticos de enfermedades comunes y no comunes y dedica un 1% a la realización de reportes.

En el departamento de estadísticas se realizan: inventarios de pacientes, cuadros estadísticos de los servicios brindados, cuadros estadísticos de enfermedades comunes y no comunes y reportes.

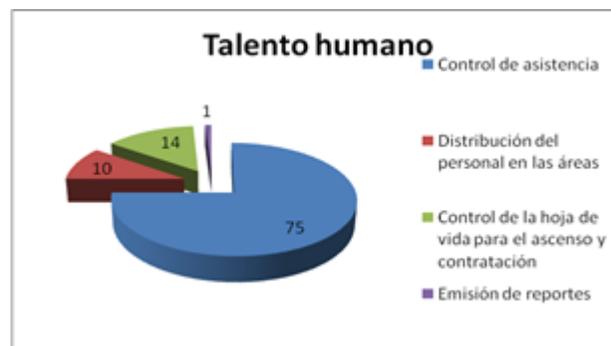


### *Documentación del departamento*

En la observación se determina que en el departamento financiero realiza actividades de recepción de reportes y consolidación de información en un 25% de su tiempo, mientras que Pagos un 25%, Control tributario 24%, Control ingresos - egresos un 25%.

El departamento financiero organiza su tiempo de forma equitativa entre reportes y consolidación, pagos y tributación.

### *Principales procesos del departamento*

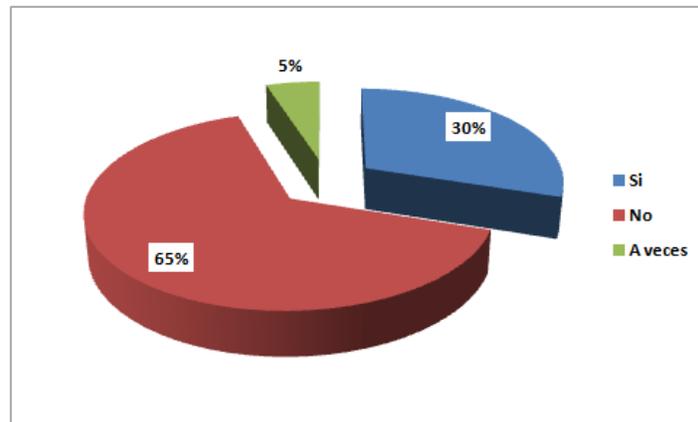


En la observación se determina que en el departamento de talento humano se realiza control de asistencia en un 75% de su tiempo, mientras que la distribución del personal en las áreas un 10%, control de la hoja de vida para el ascenso y contratación un 14% y en emisión de reportes un 1%.

El departamento de talento humano realiza control de asistencia en un 75% de su tiempo, mientras que la distribución del personal en las áreas un 10%, control de la hoja de vida para el ascenso y contratación un 14% y en emisión de reportes un 1%

### Resultados de las encuestas

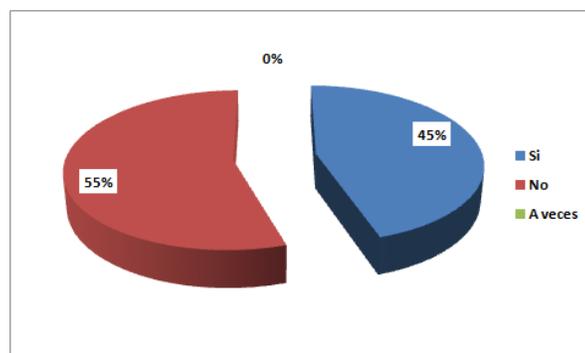
1. *¿El perfil profesional del trabajador está de acuerdo con los requerimientos de la institución?*



De la investigación realizada, solo el 30% manifiesta que el perfil profesional del trabajador está de acuerdo con los requerimientos de la institución.

El perfil profesional del trabajador no está de acuerdo con los requerimientos de la institución en su gran mayoría.

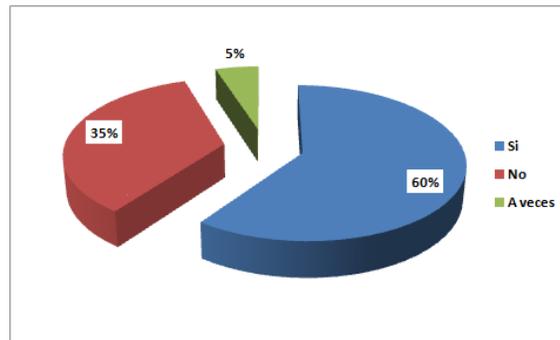
2. *¿Los trabajadores desempeñan sus actividades de acuerdo a su título académico?*



De la investigación realizada, el 55% manifiesta que los trabajadores no desempeñan sus actividades de acuerdo a su título académico.

Es necesario ordenar las funciones de los empleados de acuerdo a su título académico.

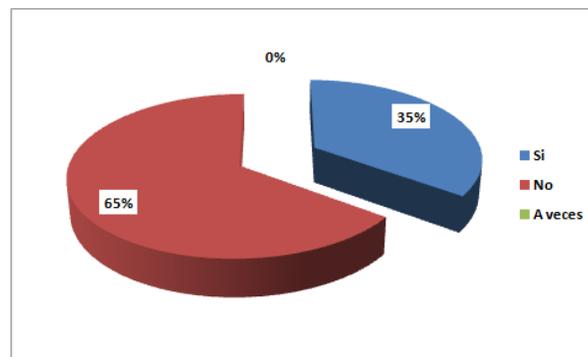
3. *¿El ambiente de trabajo permite potencializar el desarrollo de sus actividades?*



De la investigación realizada, solo el 35% manifiesta que el ambiente de trabajo permite potencializar el desarrollo de sus actividades.

El ambiente de trabajo está teniendo inconvenientes respecto a la satisfacción del cliente interno, por lo que es necesario potencializar el y mejorar el mismo.

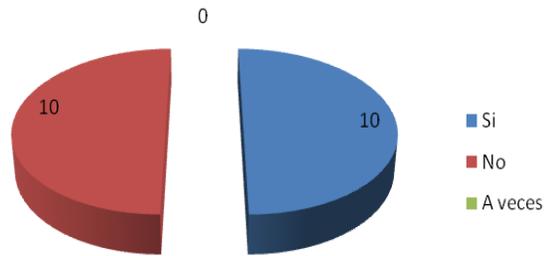
4. *¿Considera que existen controles adecuados a cada una de las actividades de la institución?*



Los resultados muestran que el 65% de los encuestados afirma que no existen controles adecuados en la institución. Un 35% manifestó que si los hay.

Existe necesidad de mejorar los controles en la institución.

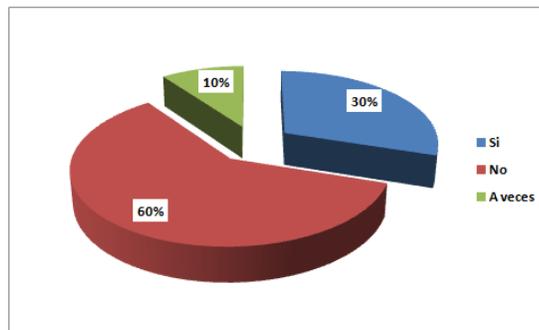
5. ¿Se conoce con exactitud las funciones de cada uno de los trabajadores de la institución?



De la investigación realizada, el 50% manifiesta que si existe conocimiento de las funciones de los trabajadores, mientras que otro 50% dice que no.

Es importante documentar y socializar la información sobre las funciones de cada cargo.

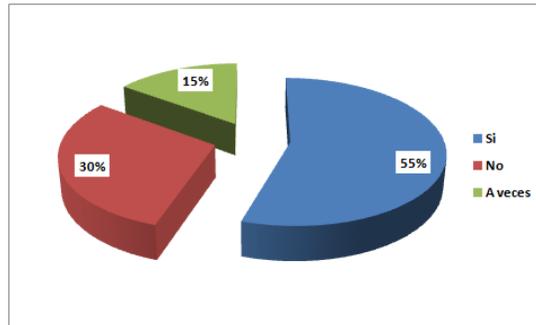
6. La institución, ¿Fomenta la actualización de conocimientos de los trabajadores?



De la investigación realizada, solo el 30% manifiesta que la institución si fomenta la actualización de conocimientos de los trabajadores.

La institución necesita fomentar la actualización de conocimientos de los trabajadores.

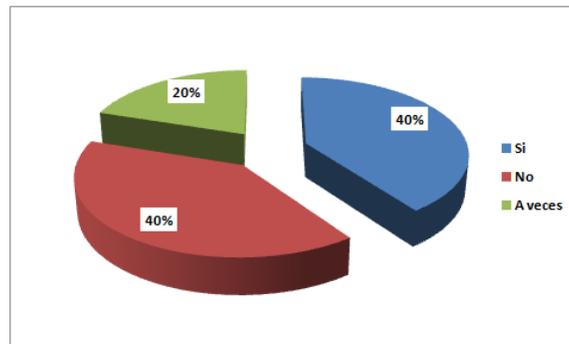
7. *¿Existe una buena atención al cliente por parte de los trabajadores?*



De la investigación realizada, el 55% manifiesta que si existe una buena atención al cliente por parte de los trabajadores, mientras que un 30% dice que no.

No todos los trabajadores brindan una buena atención a los clientes o usuarios.

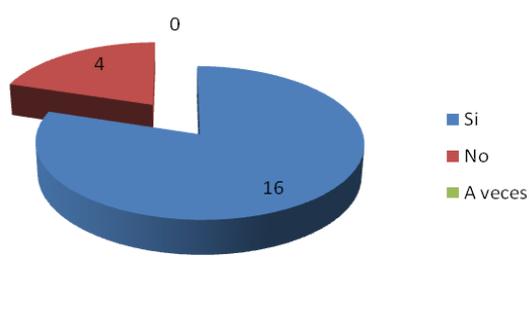
8. *¿Los trabajadores cumplen satisfactoriamente sus actividades laborales?*



De la investigación realizada, el 40% manifiesta que los trabajadores cumplen satisfactoriamente sus actividades laborales, y similar porcentaje dice que no.

No todos los trabajadores cumplen satisfactoriamente sus actividades laborales.

## 9. Los trabajadores, ¿Cumplen con su horario de trabajo?



De la investigación realizada, el 80% manifiesta que los trabajadores si cumplen con su horario de trabajo, mientras que un 20% dice que no.

No todos los trabajadores cumplen con su horario de trabajo.

A continuación se presentan los datos financieros históricos de la institución donde se puede apreciar el momento económico por el cual atraviesa.

	2007	2008	2009	2010
<b>Ingresos</b>	2%	2%	2%	1%
<b>Egresos</b>	4%	4%	5%	5%

**Tabla N° 2.- Ingresos vs egresos históricos del Hospital**

La tabla demuestra como los ingresos han ido reflejando cambios porcentuales menores a los egresos, lo cual no permita a la institución mejorar su utilidad

La información de ingresos y egresos puede reflejar una imagen mucho más amplia a partir de su actuación dentro del estado de resultados.

### Conclusiones.

Luego de haber realizado la encuesta y tabulado e interpretado sus resultados, se puede concluir que:

Actualmente la institución no desarrolla sus funciones en base a una adecuada organización de sus procesos y sus responsables, lo cual no permite poder fijar los controles que demuestren el grado de eficiencia de su recurso humano, el grado de satisfacción del cliente y que garanticen además la consecución de los objetivos financieros del Hospital.

Existen deficiencias del sistema de control interno en el proceso de ejecución presupuestal y de distribución del talento humano, las mismas que afectan la ética, prudencia y transparencia de la gestión. Por ejemplo el 65% de los encuestados indica que los perfiles profesionales del recurso humano no están acorde con las funciones encomendadas. Datos como este deberían ser de gran preocupación para la institución.

En el tema de controles el 65% de los encuestados manifestaron que no existen controles adecuados, lo cual indica la falta de seguimiento a las actividades realizadas.

Deficiente aplicación de acciones de control interno en forma previa, concurrente y posterior, no permiten realizar los ajustes al proceso de ejecución presupuestal, la gestión y el alcance de los objetivos institucionales.

La evaluación de los documentos y otras fuentes, permiten facilitar la obtención de información fidedigna del proceso de ejecución presupuestal del hospital maternidad Babahoyo.

### **Bibliografía.**

Arroyave Z, I. (2001). Formulación preliminar de un modelo racional de finanzas para los hospitales públicos. *Publicado en la Rev. Fac. Nac. Salud Pública, 19(2)*, 101-109.

Beltrán, L. (1999). Sistema de Control Interno en Entidades de Salud. *REVISTA DE SALUD PUBLICA, 1(3)*.

Cárdenas G, M., & Velasco, B. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública, 32(1)*, 16-25.

García, O. (2003). *Valoración de empresas, gerencia del valor y EVA*. Cali: Prensa Moderna Impresores S.A.

Kickbusch, I. (2004). La nueva agenda de la salud. *Perspectivas de Salud*, 9(2).