



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN DE GRADO DE:**

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD PÚBLICA Y AUDITORÍA**

**TEMA:** EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA CLÍNICA QUIRÚRGICA DR. FABIAN IDROVO QUITO - 2017

**AUTOR:** LOURDES GERMANIA BENAVIDES RUIZ

**TUTOR:** MG. CAROLINA JARAMILLO BAYAS

**TUTOR TÉCNICO:** MG. JORGE MARCELO CARRIÓN PAREDES

**Año 2018**

# UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

## APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación, Certifico:

Que el Trabajo de Titulación EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA CLÍNICA QUIRÚRGICA DR. FABIAN IDROVO. 2017, presentado por LOURDES GERMANIA BENAVIDES RUIZ, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Grado, que se designe para su correspondiente estudio y calificación.

Quito, Marzo del 2018

TUTOR

(f).....  
Mg. Jorge Marcelo Carrión Paredes

# UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

El proyecto de grado denominado “EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA CLÍNICA QUIRÚRGICA DR. FABIAN IDROVO QUITO – 2017”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando los derechos intelectuales de terceros, conforme las normas APA y cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

En virtud de esta declaratoria, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Quito, marzo 2018

---

LOURDES GERMANIA BENAVIDES RUIZ  
C.I: 1713284469

# **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**

## **AGRADECIMIENTO**

Doy gracias primeramente a Dios por haberme permitido lograr una meta más en mi vida, a mis suegros por sus consejos y confianza que pusieron en mí para lograr esta meta. A mis mejores amigos que durante todo este tiempo me han brindado su amistad compartiendo alegrías y dificultades pero que hemos podido salir adelante con éxito, su apoyo cinsero e incondicional.

A cada uno de mis profesores de la Facultad de Ciencias Administrativas, por haber compartido conmigo sus conocimientos y valores profesionales.

A mi tutor técnico Mg. Jorge Carrión y tutora metodológica Ing. Carolina Jaramillo quienes apoyaron con su paciencia y sobre todo con su experiencia para lograr culminar este trabajo.

Al Dr. Fabian Idrovo por haberme permitido realizar este trabajo y depositar su confianza en mi al dejar desarrollar mi trabajo en su clínica.

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo primeramente a Dios, que fue el que me permitió culminar con éxito esta hermosa etapa de mi vida, etapa en la cual pude entender y valorar cada una de las bendiciones con las cuales él me rodea.

Gracias a Dios por mi esposo Fabricio Mero y mis hijas Arantxa, Kyara y Saheli, esas hijas que más que el motor de mi vida fueron parte muy importante de lo que hoy puedo presentar este trabajo, gracias a ellos por cada palabra de apoyo, gracias por cada momento en familia sacrificado para ser invertido en el desarrollo de este trabajo, gracias por entender que el éxito demanda algunos sacrificios y que el compartir tiempo con ellos hacía parte de estos sacrificios.

También dedico a mi querida madre que me ha apoyado con su amor y sus palabras de aliento, que cada vez que me daba bendición fortalecía mi espíritu de querer seguir adelante y culminar lo presente.

## **RESUMEN**

El deficiente Sistema de Control Interno en la Clínica de Cirugía Plástica del Dr. Fabián Idrovo de Quito constituye el problema central que se aborda en la presente investigación, debido a la ausencia de la planificación para su implementación y al desconocimiento de su importancia que conlleva el poder salvaguardar los activos, verificar la exactitud y la confiabilidad en los datos contables de la entidad. El objetivo general consistió en evaluar el sistema de control interno que aplicó la casa de salud objeto de estudio durante el año 2017, para ello se utilizó el enfoque metodológico cuantitativo y como marco de referencia el COSO III. La población objeto de estudio estuvo integrada por las cinco personas que laboran permanentemente en la clínica. Para evaluar el sistema de control interno se aplicó como herramienta el cuestionario con enfoque en el entorno de control, evaluación de riesgos, actividad de control, sistemas de información y la supervisión del sistema de control, cuyos hallazgos se volcaron en la matriz de riesgos, y en las directrices para el plan de mejoras. La investigación se justifica por cuanto un Sistema de Control Interno eficiente permitirá salvaguardar los activos, verificar la exactitud y la confiabilidad en los datos contables, así como evitar fraudes en la entidad. Se plantea como conclusión final, la necesidad de fortalecer el control interno en la casa de salud debido a las debilidades detectadas, para lo cual se plantean directrices para el plan de mejoras.

**PALABRAS CLAVE:** Sistema de Control Interno, COSO III, contabilidad, activos, confiabilidad.

## **ABSTRAC**

The deficient Internal Control System at the Plastic Surgery Clinic of Dr. Fabián Idrovo de Quito is the central problem that is addressed in the present investigation, due to the absence of planning for its implementation and the lack of awareness of its importance. Be able to safeguard the assets, verify the accuracy and reliability in the accounting data of the entity. The general objective was to evaluate the internal control system applied by the health home under study during the year 2017, using the quantitative methodological approach and COSO III as a reference framework. The study population consisted of the five people who work permanently in the clinic. In order to evaluate the internal control system, the questionnaire focused on the control environment, risk assessment, control activity, information systems and supervision of the control system was applied as a tool whose findings were focused on the risk matrix, And in the guidelines for the improvement plan. The investigation is justified because an efficient Internal Control System will allow to safeguard the assets, verify the accuracy and reliability in the accounting data, as well as to avoid fraud in the entity. The final conclusion is the need to strengthen internal control in the health home due to weaknesses detected, for which guidelines are proposed for the improvement plan.

**KEY WORDS: Internal Control System, COSO III, accounting, assets, reliability.**

## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR .....	ii
DECLARACION DE AUTENTICIDAD .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTTRAC.....	vii
ÍNDICE GENERAL .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	1
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos .....	3
JUSTIFICACIÓN .....	3
CAPÍTULO I .....	5
MARCO TEÓRICO .....	5
1.1. Contextualización espacio temporal del problema.....	5
1.2. Cuerpo teórico conceptual.....	6
CAPÍTULO II.....	26
MARCO METODOLÓGICO.....	26
2.1. Enfoque metodológico de la investigación.....	26
2.2. Población, unidades de estudio y muestra .....	26
2.3. Indicadores .....	27
2.4. Métodos empíricos y técnicas empleadas para la recolección de la información.....	27
2.5. Formas de procesamiento de la información obtenida de la aplicación de los métodos y técnicas .....	28



2.6. Regularidades del diagnóstico realizado .....	29
CAPÍTULO III.....	30
PROPUESTA.....	30
3.1. Fundación .....	30
3.2. Misión.....	30
3.3. Visión .....	30
3.4. Personal .....	31
3.5. Principales clientes .....	31
3.6. Principales proveedores.....	32
3.7. Competencia.....	32
3.8 Organigrama.....	33
3.9. Glosario para cuestionarios. ....	33
3.10. MATRIZ DE RIESGOS.....	49
3.11. CARTA A GERENCIA .....	51
3.12. PLAN DE MEJORAS .....	52
3.13 Propuesta COSO.....	54
3.14. OPINIÓN DE AUDITORÍA .....	55
3.15. Presentacion de la propuesta .....	57
CAPÍTULO IV .....	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	73
4.1 CONCLUSIONES.....	73
4.2 RECOMENDACIONES .....	74
ANEXOS .....	75
BIBLIOGRAFÍA .....	79

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Determinación De La Confianza Y Riesgo De Control .....	34
Tabla 2. Matriz de Riesgos .....	49
Tabla 3. Matriz de Riesgos (Posibles soluciones) .....	50
Tabla 4. Propuesta COSO .....	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Conceptos involucrados en el Control Interno .....	8
Figura 2. Tipo de Control Interno .....	9
Figura 3. Beneficios del Control Interno .....	10
Figura 4. Características del Control Interno .....	10
Figura 5. Ventajas y desventajas del método de evaluación por Cuestionarios ....	11
Figura 6. Ventajas y desventajas del método de Descriptivo .....	12
Figura 7. Ventajas y desventajas del método Gráfico.....	12
Figura 8. Componentes del control interno .....	13
Figura 9. Factores del entorno del control .....	14
Figura 10. Componentes del control interno .....	17
Figura 11. Respuestas al riesgo.....	19
Figura 12. Principios del entorno de control según COSO III.....	21
Figura 13. Principios de la evaluación de riesgos según COSO III.....	21
Figura 14. Principios de las actividades de control según COSO III .....	22
Figura 15. Principios de los sistemas de información según COSO III .....	22
Figura 16. Principios de la supervisión del sistema de control según COSO III...	23
Figura 17. Clientes de la Clínica de Cirugía Plástica del Dr. Idrovo.....	31
Figura 18. Proveedores de la Clínica de Cirugía Plástica del Dr. Idrovo .....	32
Figura 19. Organigrama Estructural Propuesto .....	33
Figura 20. Nivel de Confianza y Riesgo del componente COSO Ambiente de Control .....	36
Figura 21. Nivel de Confianza y Riesgo del componente COSO Evaluación de Riesgo .....	37
Figura 22. Nivel de Confianza y Riesgo del componente COSO Actividades de Control .....	38
Figura 23. Nivel de Confianza y Riesgo del componente COSO Información y Comunicación .....	40
Figura 24. Nivel de Confianza y Riesgo del componente COSO Actividades de Supervisión .....	41
Figura 25. Nivel de Confianza y Riesgo del Departamento Contable Administrativo .....	44
Figura 26. Nivel de Confianza y Riesgo de Departamento de Compras .....	47
Figura 27. Probabilidad de Matriz de Riesgo .....	50

## INTRODUCCIÓN

El estudio de investigación para la Clínica de Cirugía plástica del Dr. Fabián Idrovo se basa en la evaluación del Sistema de Control Interno en el área Contable y Administrativa para el periodo 2017.

El control Interno surge por la necesidad de proteger los intereses de un negocio ya que se dedicaban más tiempo a comercializar y realizar actividades de comercio, tan solo con una rendición de cuentas de las personas que realizan dichas actividades ya era una especie de control pero a finales del siglo XIX los hombres de negocios se preocupan por establecer sistemas de procedimientos para un mejor y adecuado control de los negocios. El sistema de control interno de una entidad es muy esencial para su correcto y eficaz funcionamiento para proteger los bienes, cumplir con los objetivos trazados y que sean fiables los estados financieros para una buena toma de decisiones.

El control interno es un conjunto de procedimientos, actividades, planes, políticas que se debe efectuar para prevenir posibles riesgos o fraudes que afecten a la institución. En el Ecuador el sector público trabaja con un sistema de control interno que proporciona las garantías necesarias para el cumplimiento de los objetivos, en la entidad pública lo aplica cada jefe máximo, el personal de cada departamento, con el fin de proteger los recursos públicos y certificar el proceso de contratación pública.

De la misma forma en el país muchas medianas y pequeñas empresas no cuentan con un sistema de control interno puesto que los mismos dueños atienden los problemas productivos, comerciales y administrativos, y no se dan cuenta que mientras un negocio va creciendo hay la posibilidad que se encuentren fraudes o errores involuntarios que puedan afectar, sean en mayor o menor proporción a la estructura contable administrativa de la empresa es por eso que deben contar con una herramienta que le brinde las seguridades necesarias para los posibles hechos.

Uno de los problemas que se repiten constantemente en el departamento contable de la clínica es: no realizar el conteo físico del inventario para la respectiva verificación con la cuenta del Estado de Situación Financiera, mientras se sigue realizando visitas no

programadas se sigue encontrando errores tanto de digitación como errores humanos, es por esto que el gerente propietario debe tomar más énfasis en poner en consideración esta evaluación del sistema de control interno para que se sigan procesos, procedimientos y políticas.

Por todas estas falencias es recomendable la evaluación del control interno para el fortalecimiento de cada una de las actividades, procesos, procedimientos para mejorar la clínica.

En cada área de la clínica que no cuente con funciones ni controles internos adecuados puede ocurrir un riesgos o desviaciones en sus operaciones y en la toma de decisiones del gerente propietario, la misma que puede llevar a una crisis, esta propuesta es para poder salvaguardar y preservar los bienes u otros instrumentos tangibles e intangibles de la clínica

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

En las empresas el poder controlar los procesos es complicado, porque ciertas actividades se llevan empíricamente, es decir con controles de forma manual. Lo cual ha impedido que se realicen nuevas formas de control que en la actualidad los sistemas informáticos permiten realizarlo.

Como no existe un indicador que ayude a identificar todas las áreas de riesgo que puedan existir en la clínica no se puede contar con una información fiable y confiable , porque muchas veces se realizan adquisiciones y compras de materia prima y materiales pero no se dispone de un correcto control de procesos.

Además se puede encontrar errores por medio de la información que la clínica hasta hoy ha seguido reflejando, con esto se puede iniciar el procedimiento y políticas que se deben seguir para realizar cualquier actividad que se relacionen en forma directa con los bienes de la clínica.

El apogeo experimentado por la Clínica de Cirugía del Dr. Idrovo conllevó a la vinculación de nuevo personal, adquisición de activos, maquinaria y equipo, muebles de oficina, medicinas y sustancias médicas utilizadas en la cirugía estética, a un elevado volumen, y a

pesar de haberse inventariado, se desconocía la necesidad de implantar un sistema de control interno a través del cual se establezca un conjunto de métodos y procedimientos que garanticen la protección de activos, registros contables fidedignos y que los procesos se ejecuta de forma eficiente para el logro de los objetivos de la institución; las consecuencias de esta omisión no se hizo esperar, durante el primer trimestre del año 2017 se detectaron faltantes de sustancias médicas y aunque su responsable fue despedida, surgieron nuevas interrogantes sobre el estado de los recursos de la organización, razón que motivó al propietario de esta casa de salud, autorizar se ejecute la evaluación de un sistema control interno.

El problema consiste en cómo está funcionando el sistema de control internos de la Clínica de cirugía plástica Dr. Fabian Idrovo.

### **Objetivo General**

Evaluar el sistema de Control Interno de la Clínica de Cirugía Plástica del Dr. Fabián Idrovo a través de los componentes del COSO I II III.

### **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la empresa en el manejo que realizan internamente.
- Fundamentar teóricamente los procesos de control interno.
- Determinar las directrices del plan de mejoras en la clínica de cirugía.

### **JUSTIFICACIÓN**

La evaluación del control interno en la clínica permite mantener una filosofía de trabajo donde exista asignación de autoridad y responsabilidad.

La evaluación del Control Interno para la clínica ayudará en mucho para encontrar las falencias que se han detectado en los últimos 3 años en la parte administrativa y contable y por ende seguir encontrando en el proceso administrativo contable las partes vulnerables que necesitan de un control adecuado para solventar los errores involuntarios que se han realizado.

Una vez que se haya reforzado los procedimientos, políticas y reglas bien claras permitirán que se lleve de forma cronológica los procesos de la clínica, en el caso de no existir estos procesos sería difícil encontrar a la persona y las funciones que deban desempeñar dentro de cada departamento.

Con todos estos antecedentes se puede dar cuenta que es necesario la evaluación del control interno para realizar el cambio necesario y regirse a los procedimientos, políticas y control que se implementen para el buen uso y proceso en la parte administrativa y contable y así fomentar la implementación de dicha evaluación de control interno.

La evaluación del control interno quedará como una norma que se deba cumplir a cabalidad por los dueños de la clínica, pues permite identificar y evaluar riesgos futuros para que la información que se maneje sea confiable y oportuna para una buena toma de decisiones.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1. Contextualización espacio temporal del problema

La falta de un sistema de control interno en las organizaciones ya fueron advertidos por los primeros gobernantes, jefes religiosos y dirigentes empresariales del mundo lo cual motivó la necesidad de dirigir y supervisar las actividades de las Instituciones para asegurar el logro de los objetivos. En este escenario, en Latinoamérica, diversos órganos públicos, privados y profesionales, orientaron su atención en el control interno formulando directrices para la elaboración de una filosofía que ha despertado distintas opiniones sobre la naturaleza, el objetivo y la manera de conseguir un control interno eficaz que permita salvaguardar los recursos de las empresas y evitar fraudes (González E. , 2014).

El sistema de control interno debe estar interrelacionado con todas las actividades de la organización, debido a que debe incluir las medidas necesarias para que la gerencia pueda realizar un seguimiento eficaz a todos sus recursos. Para Pérez, “es mucho más que un instrumento dedicado a la prevención de fraudes o al descubrimiento de errores accidentales en el proceso contable; constituye una ayuda indispensable para una eficiente administración” (Perez, 1999, .32)

El informe conocido como “Nuevos Conceptos de Control Interno” difunde los resultados en el informe COSO, el cual fue publicado en 1992, con la asistencia técnica de la firma Coopers & Lybrand, informe que constituye un aporte importante para los profesionales de América Latina, por cuanto es una herramienta que orienta los requisitos que deben contener un sistema de control interno eficaz.

En el Ecuador, a pesar de haberse implantado en el sector público y privado los Sistemas de Control Interno y las Normas Técnicas de Control Interno, con apego al informe COSO, en donde se promueve la responsabilidad y honestidad, seguridad razonable en el uso de los recursos para alcanzar los objetivos institucional, mejora en la eficiencia de las operaciones, otras, no se ha podido frenar los actos de corrupción (Badillo, 2009). Sin embargo, la falta de un sistema de control interno, posiblemente hubiera multiplicado los casos de corrupción.



La Clínica de Cirugía Plástica del Dr. Fabián Idrovo, ubicada en la calle Guanguiltagua N36-39 de la ciudad de Quito, cuenta con quirófanos inteligentes, unidad de terapia intensiva, ascensor camillero, suites para pacientes, auditorio y parqueos, para una importante cartera de clientes que se ha ido incrementando en sus cerca quince años de servicio a la colectividad quienes acuden por necesidades de cirugía estética relacionadas con: párpados, cara, nariz, senos, abdomen, glúteos, implantes de cabello, lipoescultura láser, hiperhidrosis, otros (Idrovo, Cirugía plástica, 2017).

## **1.2. Cuerpo teórico conceptual**

El cuerpo teórico conceptual es el resultado de la selección “(...) de teorías, conceptos y conocimientos científicos, métodos y procedimientos, que el investigador requiere para describir y explicar objetivamente el objeto de la investigación en su estado histórico, actual o futuro” (Ropero & García, 2012, p. 218)

En este apartado se aborda todo lo referente a las bases científicas y teorías del control interno administrativo y contable que servirá de línea base en el tratamiento y oportunidades de mejora que se plantea en la presente investigación.

### **Control Interno**

Según (Barquero, 2013, ) el Control Interno es un “Proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos” p.55 que comprende las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

Toda entidad que provee productos o servicios al mercado consumidor, a través del nivel directivo, debe aplicar procedimientos confiables para garantizar el cumplimiento de los objetivos, obtener rentabilidad y darle sostenibilidad a la organización, sin poner en riesgo sus recursos, es lo que pretende el control interno.

## **Antecedentes del Control Interno**

Al referirse a los antecedentes del Control Interno, (Coopers & Lybrand, Los nuevos conceptos del Control Interno, Informe COSO, 2017; p. 127) manifiestan que el informe COSO sobre control interno fue publicado en los Estados Unidos en 1992, el cual fue realizado por el grupo de trabajo de la Comisión Triada, integrado por representantes de la American (AAA), American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), Financial Executive Institute (FAI), Institute of Internal Auditors (IIA) e Institute of Management Accountants (IMA), y sus siglas COSO corresponden al Committee of Sponsoring Organization de la Triada Commission, National Committee on Fraudulent Financial Reporting.

La redacción del informe fue encomendada a Coopers & Lybrand quien se asoció con el Instituto de Auditores Internos de España (IAI) para difundir en el mundo de habla hispana los nuevos conceptos del control interno en las organizaciones.

El Institute of Internal Auditor opera en más de cien países y agrupa a más de 54.000 auditores internos; mientras Coopers & Lybrand reúne en España a más de 900 profesionales de auditoría, impuestos y consultoría, y a nivel mundial opera en 120 países con más de 70.000 profesionales (Coopers & Lybrand, Los nuevos conceptos del Control Interno, Informe COSO, 2017; p. 127).

Lo antes expuesto, reviste de autoridad al grupo COSO, quien resalta la necesidad de que los administradores y altos directivos presten especial atención al control interno en las organizaciones, motivando su implementación en forma paralela a los procesos del negocio y no como procesos burocráticos, aspectos importantes que se deben tener presente en el estudio relacionado con el deficiente sistema de control interno existente en la Clínica de Cirugía Plástica del Dr. Fabián Idrovo de la ciudad de Quito.

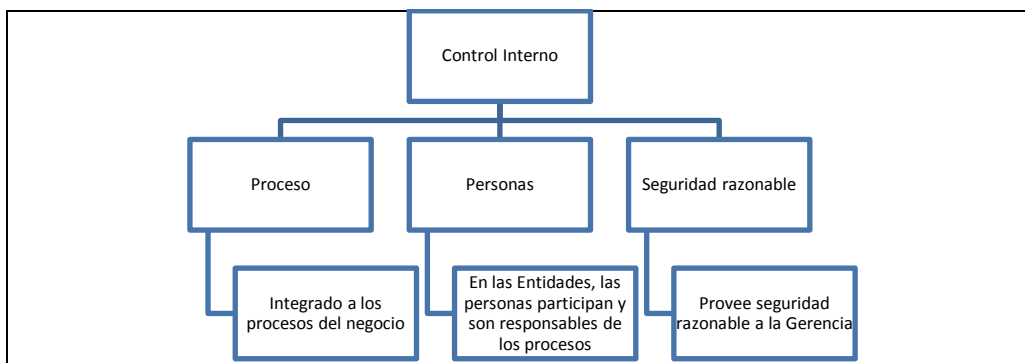
## **Definiciones**

Sobre la definición del Control Interno se han vertido varios conceptos en distintas fuentes bibliográficas, para (Mantilla, 2013, ) “Comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos,

verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, ” p. 25; mientras (Fonseca, 2007; ) lo define como “Es un proceso continuo realizado por la dirección, administración y otros empleados de cada entidad gubernamental en razón a sus atribuciones y competencias, para proporcionar seguridad razonable, respecto a si están logrando sus objetivos”. p 304

De la lectura a las definiciones abordadas sobre el control interno se puede concluir que es un proceso que toda organización debe implementarlo como una herramienta preventiva para dar una seguridad razonable a sus operaciones las mismas que están asociadas al logro de sus objetivos, según se expone en la figura siguiente:

**Figura 1. Conceptos involucrados en el Control Interno**



**Elaborado por: Germania Benavides**

## **Objetivos del control interno**

Los principales objetivos del control interno son:

- Proteger los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables.
- Promover la eficiencia de la explotación de los recursos.
- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la Gerencia.
- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.
- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten y puedan afectar el logro de los objetivos (Amaro & Asociados, 2017).

Los objetivos del control interno reflejan su importancia en el diario vivir de la empresa por cuanto apunta a la preservación de sus recursos, atenuando sus pérdidas por fraudes o negligencias, seguimiento a las directrices de trabajo dispuestas por la Gerencia, mejora continua de sus procesos, eficiencia, eficacia, logro de sus metas; aspectos que se tomarán en cuenta al momento de hacer el diagnóstico y propuesta de mejora en la Clínica de Cirugía Plástica del Dr. Fabián Idrovo de la ciudad de Quito.

## Importancia

La importancia del control interno radica en que representa una parte importante en la empresa por cuanto afecta a sus políticas, sistema de control interno y estructura de la organización, su implementación aumenta la eficacia y eficiencia operativa reduciendo sus riesgos (González A. , 2017, pág. 47).

Un sistema de control implementado en la empresa cruza tangencialmente a sus procesos gobernantes, sustantivos, adjetivos y desconcentrados, verificando si los recursos están alineados al cumplimiento de los objetivos, promoviendo su eficiencia y eficacia, y atenuando los riesgos del fraude; en este contexto, su importancia radica en que optimiza y reduce costos, así como motiva la mejora de los procesos, impulsando de esta forma el logro de los objetivos de la empresa. Esto se logra mediante la aplicación del control interno preventivo y el control interno verificativo, como se explica en la figura siguiente:

**Figura 2. Tipo de Control Interno**



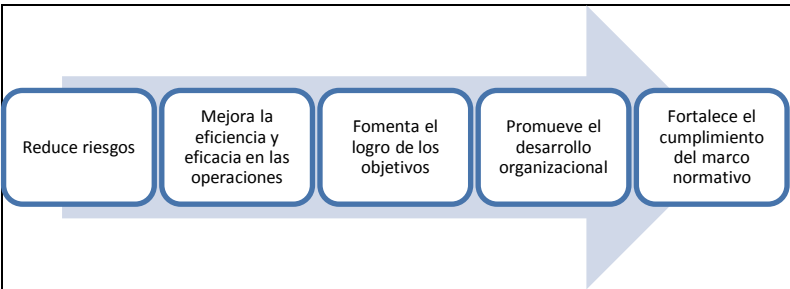
Elaborado por: **Germania Benavides**

## Beneficios

Los beneficios de implementar un sistema de control interno en una organización se traduce en los beneficios de la eficiencia, eficacia y la rentabilidad de la empresa, por cuanto

se optimizan los recursos y se mejora la calidad del servicio a los clientes, esto se representa en la figura siguiente:

**Figura 3. Beneficios del Control Interno**

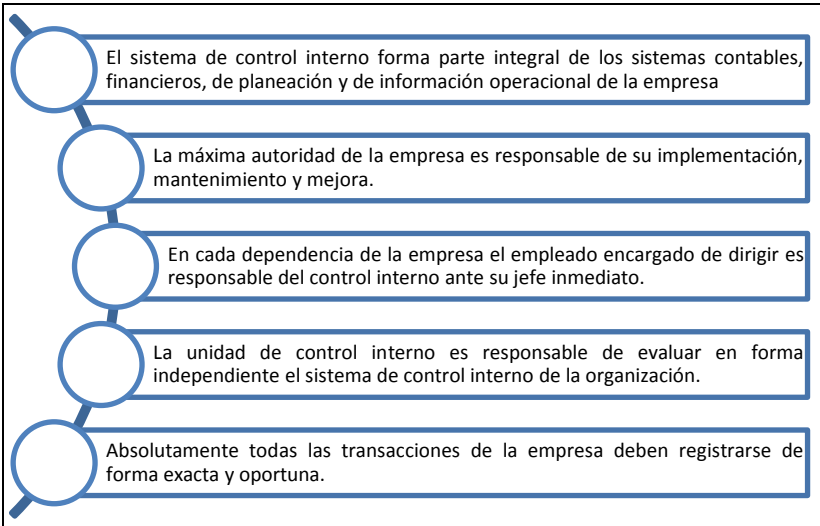


**Elaborado por: Germania Benavides**

**Características**

El control interno como sistema interactúa directamente con todos los sistemas de la empresa, su implementación y seguimiento es responsabilidad de la máxima autoridad y de cada jefe de la organización, a esto se debe agregar, la necesidad de evaluarlo periódicamente con la finalidad de comprobar su vigencia (González & Cabrale, 2017); sus principales características se representa en la figura siguiente:

**Figura 4. Características del Control Interno**



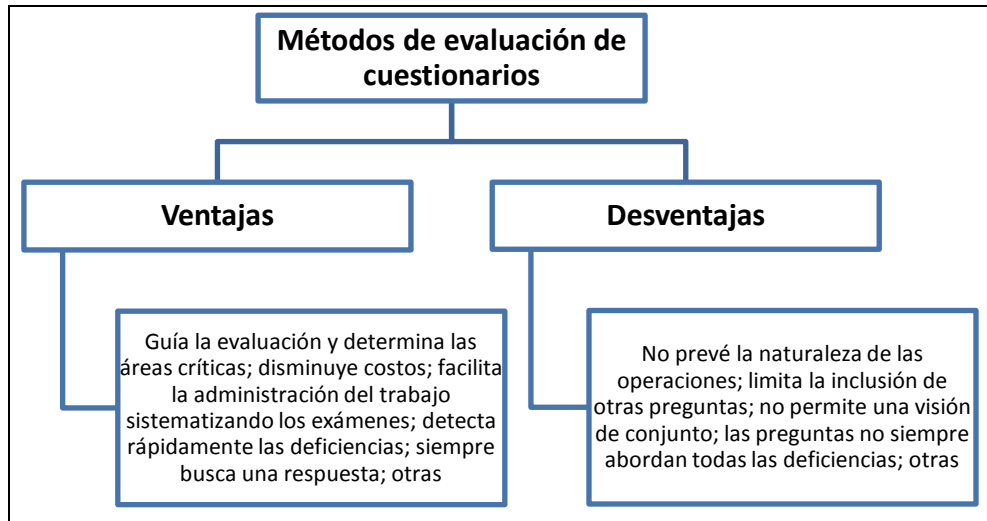
**Elaborado por: Germania Benavides**

**Métodos de evaluación del control interno**

Según (Pearson, 2017), existen tres métodos para evaluar el control interno: Cuestionarios, Descriptivo y Gráfico, estos se explican a continuación.

1) **Cuestionario.**- Es la evaluación mediante preguntas las cuales deben ser contestadas por los responsables de las distintas dependencias que están siendo evaluadas, este instrumento permite identificar las áreas críticas de forma uniforme y confiable (Pearson, 2017). Las ventajas y desventajas de este método se representan en la siguiente figura:

**Figura 5. Ventajas y desventajas del método de evaluación por Cuestionarios**

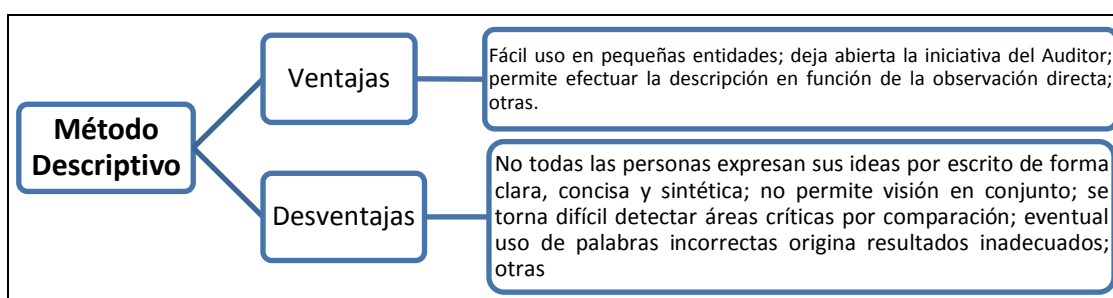


**Elaborado por: Germania Benavides**

Según lo propuesto por Pearson, considero importante primero identificar las áreas críticas en la organización en donde se tenga que evaluar el control interno, luego de lo cual, el método de cuestionarios se convierte en un instrumento que permite recoger información de los responsables de los distintos procesos.

2) **Descriptivo** Mediante este método se describe detalladamente los procesos más importantes y las características del sistema de control interno en las distintas áreas, verificando los registros y formularios utilizados. También tiene sus ventajas y desventajas (Pearson, 2017).

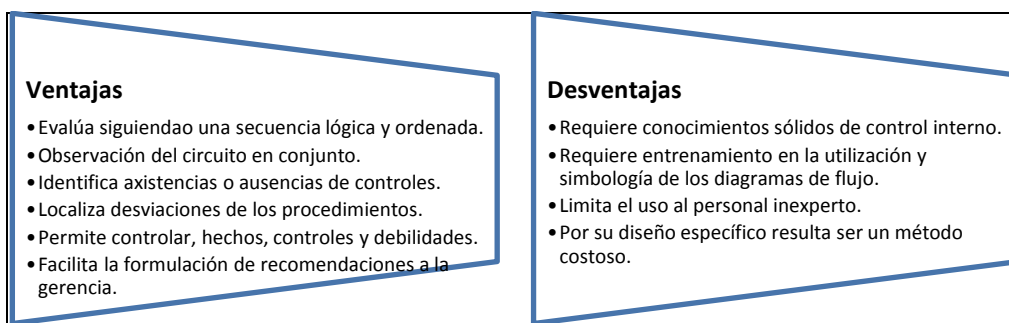
**Figura 6. Ventajas y desventajas del método de Descriptivo**



Elaborado por: **Germania Benavides**

**Gráfico** También se lo conoce como flujogramas, consiste en describir la estructura orgánica, las dependencias y procedimientos utilizados por la organización utilizando símbolos convencionales y explicaciones que permiten conocer todos los procesos, actividades y tareas que se ejecutan en la empresa (Pearson, 2017); las ventajas y desventajas se presentan en la siguiente figura:

**Figura 7. Ventajas y desventajas del método Gráfico**



Elaborado por: **Germania Benavides**

Los métodos de evaluación del control interno: por cuestionarios, descriptivo y gráfico, tienen sus ventajas y desventajas, su elección estará determinado por las necesidades que determine la empresa en donde se realizará la verificación y los recursos disponibles, sin embargo, considero que el identificar las áreas críticas de la organización y recrear como se ejecutan los procesos y procedimientos, permitirá determinar la calidad del control interno y sus oportunidades de mejora, criterios que se observará al aplicarlo en la Clínica de Cirugía Plástica del Dr. Fabián Idrovo de Quito

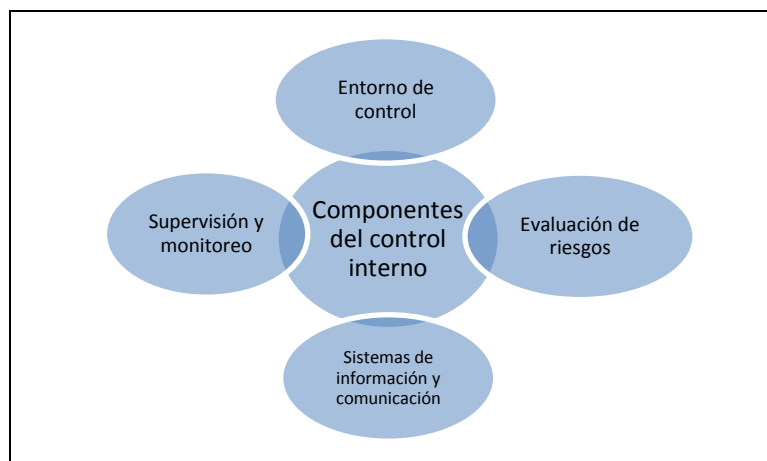
## Teorías de un Sistema de Control Interno

En este apartado se abordarán las teorías de un Sistema de Control Interno con énfasis en los postulados establecidos por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras (COSO) ya que su uso es mundialmente utilizado por pequeñas y grandes empresas, también por cuanto goza de reconocimiento y aceptación.

### Método Coso I

Para (Coopers & Lybrand, Administración de riesgos ERM y auditoría interna, 2010) el control interno se estructura de los siguientes elementos: entorno de control, evaluación de riesgos, sistemas de información y comunicación, supervisión y monitoreo; mientras (Estupiñán, Administración de riesgos ERM y auditoría interna, 2010) establece que el control interno no es un proceso secuencial en donde un proceso únicamente afecta al siguiente, sino es un proceso multidireccional, repetitivo y permanente, los componentes de unos afectan a todos por ser un sistema integrado que reacciona a la dinámica del entorno cambiante; el espíritu del COSO I se enfoca en la reducción del riesgo al fraude en las operaciones de una empresa.

**Figura 8. Componentes del control interno**



**Fuente:** Estupiñán Administración de Riesgos  
**Elaborado por:** Germania Benavides

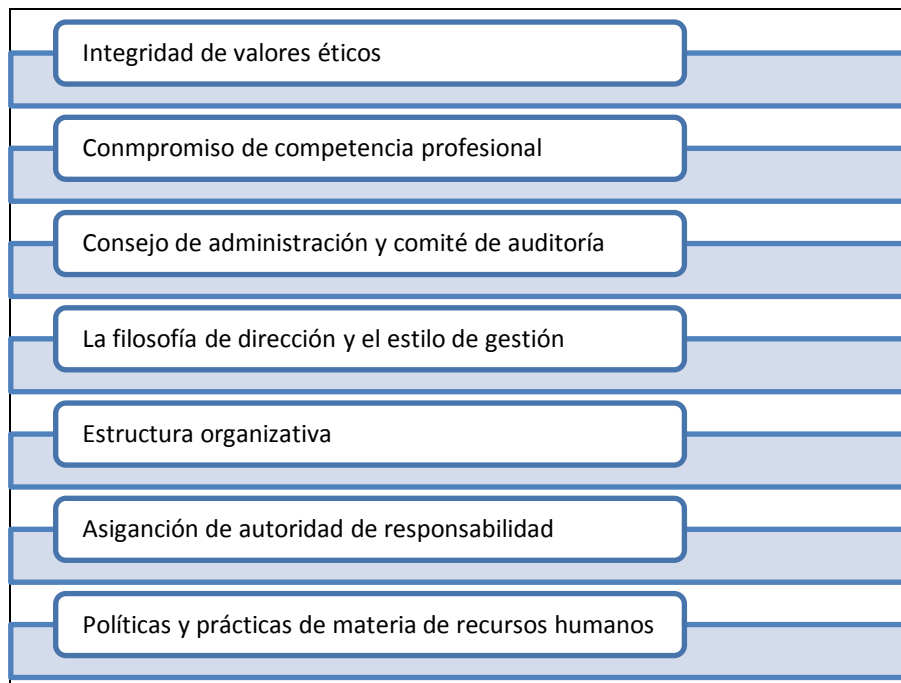
A continuación se desarrollan cada uno de los componentes del control interno:



## Entorno de control

Su acción se enfoca en mantener un excelente entorno de control con la finalidad de crear un buen ambiente para los empleados, clientes y la sociedad, es por ello que la empresa trabaja en base a valores y principios que son acatados desde la alta gerencia hasta los niveles operativos. El entorno de control se integra de varios factores como los que se presentan en la siguiente figura:

**Figura 9. Factores del entorno del control**



Elaborado por: Germania Benavides

## Evaluación de riesgos

La evaluación del riesgo “Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados, (...) mecanismos necesarios para manejar riesgos específicos asociados con los cambios, (...)” (Estupiñán, 2010, p. 28).

Considero que la evaluación de riesgos en toda organización es de vital importancia por cuanto permite reducir su ocurrencia y de esta manera protege los intereses de la empresa, facilitando el logro de sus objetivos, adaptando sus procesos a la dialéctica del entorno en donde se desenvuelve. Para evaluar los riesgos se deben ejecutar actividades de control por parte del personal que labora en todos los niveles de la empresa con énfasis en: Análisis

efectuados por la Dirección, gestión directa de funciones por actividades, proceso de información, controles físicos e indicadores de rendimiento.

### **Sistemas de información y comunicación**

Según (Coopers & Lybrand, Los nuevos conceptos del control interno, 2017; p. 6), “Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas”

En la Clínica de Cirugía Plástica del Dr. Fabián Idrovo de la ciudad de Quito es necesario identificar si la información proporcionada a los empleados es pertinente para el buen desempeño de sus funciones, así como determinar su nivel de incidencia en el riesgo de sus operaciones. También se hace necesario verificar si la comunicación fluye adecuadamente entre los miembros de la organización, los clientes, proveedores y la sociedad en general.

### **Supervisión y monitoreo**

A la supervisión y monitoreo se lo puede definir como un “(...) proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas” (Coopers & Lybrand, Los nuevos conceptos del control interno, 2017; p. 6)

Todo sistema de control interno implantado en una empresa debe ser objeto de supervisión y monitoreo para asegurar su vigencia e identificar las oportunidades de mejoras existentes, de esta manera se podrá disminuir el riesgo de un fraude, mejorar la eficiencia y eficacia de sus procesos, obtener mayor rentabilidad, hacerla sostenible a la organización en la línea del tiempo.

## **Método COSO II**

En referencia a este método, (Abella R. , COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio, 2010; p. 21) señala que “Según COSO II, la gestión de riesgos corporativos se ocupa de los riesgos y oportunidades que afectan a la creación de valor o su preservación”. Mientras COSO I se enfoca en disminuir los riesgos, COSO II se enfoca en la gestión del riesgo, en este contexto, es necesario entonces conocer lo que se entiende como gestión del riesgo, lo cual no es otra cosa que un “(...) un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado” (Abella R. , COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio, 2010; p. 21)

De lo expuesto por Abella, sobre COSO II, soy del criterio que la gestión del riesgo es responsabilidad de todo el personal que labora en la empresa quienes en conjunto deben definir estrategias para prevenir los eventos que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos.

## **Beneficios del COSO II**

La aplicación correcta de un método de control interno COSO II puede proporcionar importantes beneficios a una empresa por cuanto permitirá mantener una mejor gestión de los riesgos corporativos viabilizando el logro de sus objetivos, así como cumplir con la normativa vigente. Los beneficios comprenden: conocimiento de los riesgos, gestión eficiente, identificación proactiva, respuesta rápida, asignación eficiente de recursos, toma de decisiones acertadas, mejor previsión del impacto de los riesgos, identificación de mejores oportunidades, aumento de confianza en los grupos de interés, otros (Abella R. , COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio, 2010; p. 21).

## **Componentes del COSO II**

En COSO II se establecen parámetros para mitigar los riesgos dentro de una empresa, como principal diferencia entre COSO I y COSO II, se encuentra que COSO II determina que

la organización debe establecer objetivos que permitan identificar riesgos, evaluarlos y de esta manera poder plantear las respuestas que ayude a la entidad a reducir al mínimo el impacto originado por los posibles eventos. A continuación se desarrollan los componentes del COSO II.

### Ambiente de control

El ambiente de control de la organización es la base sobre la que se sitúan el resto de elementos “(...) influye de manera significativa en el establecimiento de objetivos y de la estrategia. (...) la dirección establece la filosofía que pretende implementar en materia de gestión de riesgos, en función de su cultura y su apetito de riesgo” (Abella R. , 2010, p. 22). En el ambiente de control intervienen varios elementos lo cuales se exponen en la siguiente figura:

**Figura 10. Componentes del control interno**



**Fuente: Abella Rubio Coso II**

**Elaborado por: Germania Benavides**

Al ser el ambiente de control la plataforma sobre las que se ejecutan los demás componentes de la organización, es necesario definirlos con detenimiento y criterio responsable, de esta manera se podrá gestionar adecuadamente el riesgo y disminuir el efecto de su impacto.

## **Establecimiento de objetivos**

Para (Abella R. , COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio, 2010, p. 21-22) los objetivos “(...) deben establecerse con anterioridad a que la dirección identifique los posibles acontecimientos que impidan su consecución. Deben estar alineados con la estrategia de la compañía, dentro del contexto de la visión y misión establecidos”. En este escenario, considero de suprema importancia lo establecido por la autora antes señalada, por cuanto, al formular los objetivos, todos los empleados orientarán sus esfuerzos y recursos en el logro, y ayudarán en la prevención, detección y control de los posibles riesgos.

Según Abella, el modelo COSO II divide los objetivos en cuatro categorías:

1. **Objetivos estratégicos.**- Establecidos por el más alto nivel, los cuales están relacionados con la misión y visión de la compañía.
2. **Objetivos operativos.**- Relacionadas con la eficiencia y eficacia de las operaciones.
3. **Objetivos relacionados con la información suministrada a terceros.**- Afectan a la efectividad del reporte de la información suministrada, va más allá de la información financiera.
4. **Objetivos relacionados con el cumplimiento regulatorio.**- Están relacionados con el cumplimiento por parte de la compañía con todas las leyes y regulaciones a las que se somete en el cumplimiento de su actividad económica.

Considero que en todos los niveles de la organización el riesgo está intrínseco en las actividades, razón por la cual, los objetivos que se establezcan deben estar orientados a identificar y gestionar el riesgo en la compañía, enfocado en su misión y visión, de esta manera se podrá atenuar su impacto y darle sostenibilidad a la gestión de la empresa.

## **Identificación de acontecimientos**

Según (Anabella, 2010, ) “La incertidumbre existe y, por tanto, se deben considerar aspectos externos (económicos, políticos, sociales) e internos (infraestructura, personal, procesos, tecnología) que afectan a la consecución de los objetivos del negocio” p. 22, estos acontecimientos pueden ser negativos (riesgo), o positivos (oportunidad o mitigación del riesgo).

Es responsabilidad de toda organización identificar los acontecimientos a los que se ve confrontada, sean estos internos o externos, para que conociendo sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, desarrolle estrategias de gestión del riesgo, de manera que puede alcanzar sus objetivos.

### **Evaluación de riesgos**

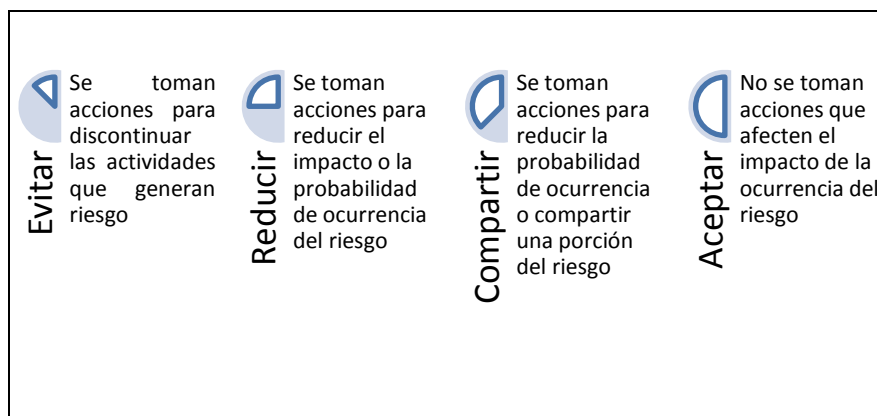
El cumplimiento de los objetivos en una organización está sujeto a un nivel de riesgo que podría impedir su logro, evaluarlos oportunamente, no solamente ayudará a evitar su ocurrencia e impacto negativo, también permitirá a la compañía establecer los mecanismos y recursos necesarios para su gestión.

La Clínica de Cirugía Plástica del Dr. Fabián Idrovo de la ciudad de Quito, tiene un deficiente sistema de control interno, en el cual no se han evaluado los riesgos administrativos y contables, razón por la cual se hace necesario efectuar el diagnóstico para prevenir el impacto negativo que podría afectar su sostenibilidad.

### **Respuesta al riesgo**

Es responsabilidad de la dirección evaluar la respuesta al riesgo en función de cuatro categorías: evitar, reducir, compartir y aceptar. Establecida la respuesta más adecuada al riesgo de cada situación, es recomendable efectuar una reevaluación del riesgo residual (Anabella, 2010, ). Las categorías de respuesta que permitirá a la administración reducir el impacto o la probabilidad de aparición de riesgos es la siguiente:

**Figura 11. Respuestas al riesgo**



**Fuente: Anabella, Ramón Coso II**  
**Elaborado por: Germania Benavides**

## **Supervisión**

El método COSO II resalta la importancia de la supervisión y monitoreo de todas las actividades, así como la verificación del correcto funcionamiento y aplicación para demostrar que se ejerce eficazmente, proporcionando de esta manera una seguridad razonable en la prevención, detección y corrección de los riesgos, y el cumplimiento de los objetivos.

## **Método COSO III**

COSO pretende implementar un sistema de control interno que les permita a la compañías enfrentar con éxito los cambios permanentes que propone el mundo globalizado ya sea por factores tecnológicos, políticos, económicos, legales, otros, es por ello que mantiene una constante actualización de su modelo que ha ido evolucionando en la línea del tiempo.

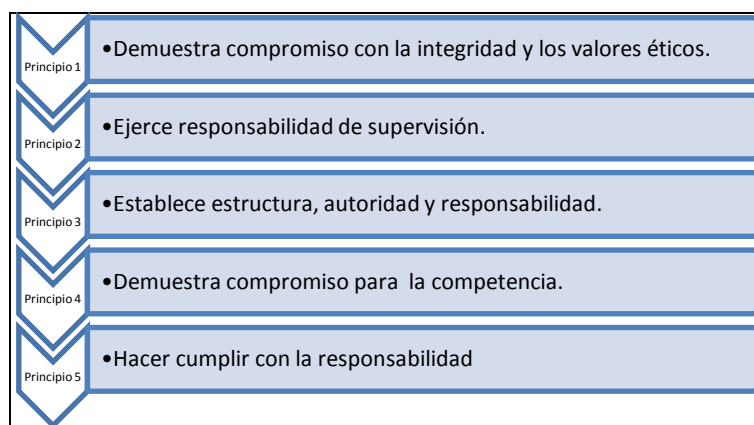
El marco integrado de control interno propuesto por COSO provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control efectivo y sujeto a la mejora continua. En este contexto, el Modelo de Control Interno COSO 2013 actualizado, está compuesto por los cinco componentes establecidos en el Marco Integrado del Control Interno y 17 principios que la administración de toda compañía debería implementar (González R. , 2017).

Para González, los componentes del COSO III son: Entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, sistemas de información, la supervisión del sistema de control, más adelante se explican cada uno de ellos.

## **Entorno de control**

Los cinco principios del entorno de control que ofrece COSO III son similares a las categorías del COSO I y COSO II, por cuanto propone que las organizaciones trabajen mediante la práctica de valores éticos, que permita a la entidad crear un ambiente cordial y un mejor desarrollo del personal, motivando a la organización a implantar una cultura participativa, con la finalidad de ser un referente de valores y calidad de servicio.

**Figura 12. Principios del entorno de control según COSO III**

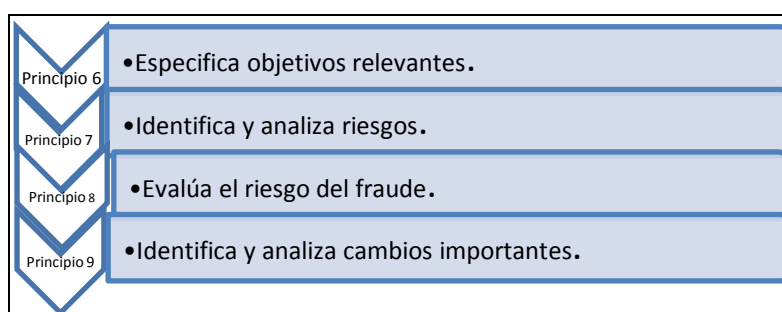


**Fuente: González Rafael, Marco Integrado de Control Interno**  
**Elaborado por: Germania Benavides**

## Evaluación de riesgos

En este componente, COSO III tiene relación con COSO II ya que propone el planteamiento de objetivos que permitan a las instituciones identificar y evaluar los riesgos; la diferencia dentro de este componente radica en el principio de identificación y análisis de los cambios importantes, que permitirá a la compañía evaluar posibles riesgos de fraude al interior de sus operaciones.

**Figura 13. Principios de la evaluación de riesgos según COSO III**



**Fuente: González Rafael, Marco Integrado de Control Interno**  
**Elaborado por: Germania Benavides**

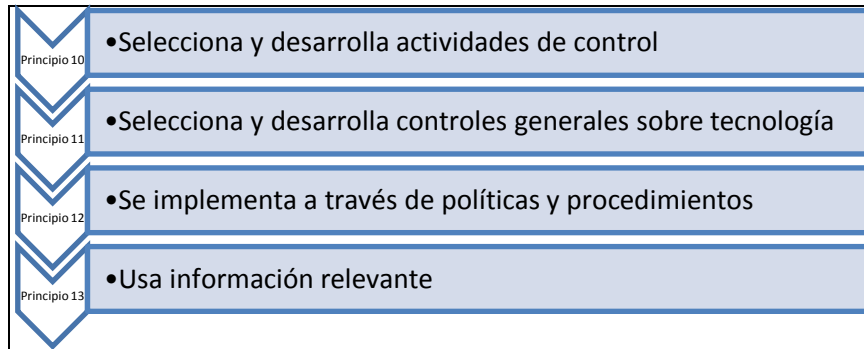
## Actividades de control

El principal cambio que ofrece COSO III son los controles sobre la tecnología, factor influyente en la vida cotidiana del ser humano que ha modificado sus actividades cotidianas



en sus diarias labores, escenario que no le es indiferente a la Clínica de Cirugía Plástica del Dr. Fabián Idrovo de la ciudad de Quito en donde existe un deficiente sistema de control interno.

**Figura 14. Principios de las actividades de control según COSO III**



**Fuente: Gonzáles Rafael, Marco Integrado de Control Interno**

**Elaborado por: Germania Benavides**

## **Sistemas de información**

COSO III, al igual que COSO I y COSO II, establece que los sistemas de información que la empresa debe manejar son en base a la comunicación interna y externa, lo cual se formula como principio 14 y principio 15.

**Figura 15. Principios de los sistemas de información según COSO III**



**Fuente: González Rafael, Marco Integrado de Control Interno**

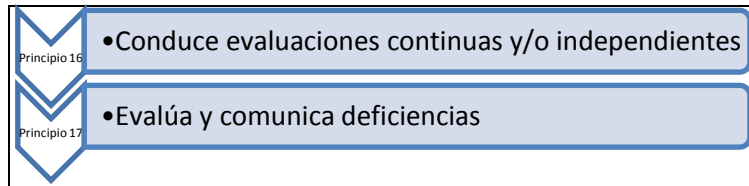
**Elaborado por: Germania Benavides**

## **Supervisión del sistema de control**

El órgano responsable de que exista un control interno y un sistema de gestión del riesgo eficaz dentro de la compañía es el Consejo de Administración, mientras que el equipo de dirección es el encargado de diseñar, implantar y poner en marcha este programa. La supervisión le correspondería al cuerpo auditor quien debe verificar que el control interno y el

sistema de gestión de riesgos se aplican correctamente conforme a las políticas establecidas por la dirección.

**Figura 16. Principios de la supervisión del sistema de control según COSO III**



**Fuente: González Rafael, Marco Integrado de Control Interno**

**Elaborado por: Germania Benavides**

### **Riesgos de la Auditoría**

El riesgo de auditoría está presente en todo momento de su ejecución, es la posibilidad que el Auditor emita una información errada por no haber detectado errores o faltas significativas que pueden afectar completamente la opinión vertida sobre un informe. Estos riesgos son de tres tipos: riesgo inherente, riesgo de control y el riesgo de detección.

**Riesgo inherente:** Este tipo de riesgo tiene que ver exclusivamente con la actividad económica de la empresa auditada, independientemente de los sistemas de control que a su interior se estén aplicando. Los factores que propician este tipo de riesgo radica en la naturaleza de las actividades económicas, el volumen de transacciones de productos y/o servicios, el aporte gerencia y la calidad de talento humano de la organización.

**Riesgo de control:** Están determinados por la influencia de los sistema de control interno implementados en la empresa, los cuales ser insuficientes o inadecuados para la aplicación y detección oportuna de las irregularidades, escenario que obliga a la administración efectuar una constante revisión, verificación y ajustes de los procesos de control interno.

La existencia de bajos niveles de riesgos de control puede responder a que se están ejecutando excelentes procedimientos para el buen desarrollo de la empresa, sin embargo se debe tener presente, que los factores relevantes que determinan este tipo de riesgo son los sistema de información, contabilidad y control.

**Riesgo de detección:** Este riesgo se relaciona con los procedimientos aplicados en la auditoría que consiste en la no detección de la existencia de errores, por lo que, el grupo auditor es responsable de aplicar adecuados procedimientos de auditoría que contribuyan a debilitar el riesgo de control y el riesgo inherente de la empresa. Si existen problemas para hacer la detección, la falta de un análisis adecuado de la información no ayudará a la detección de riesgos inherentes y de control, por lo que no se estaría dando un dictamen correcto.

### **Nivel de confianza**

El efectuar las pruebas de auditoría a un número de elementos inferior al de la totalidad de la población conlleva siempre un cierto grado de riesgo de que la conclusión alcanzada no sea siempre la correcta, lo cual disminuye cuanto es mayor la población seleccionada e intervenida (Auditores, 2017).

Un nivel de confianza del 95% implica aceptar que si realizara 100 veces una determinada prueba con una muestra distinta, 95 veces los resultados obtenidos serían los correctos y en 5 casos no lo serían, en este escenario, el nivel de confianza es la probabilidad de que la población en su conjunto se comporte como la muestra seleccionada.

Las pruebas de control se diseñan como fuente de evidencia primaria para verificar si el control está o no funcionando correctamente, es por ello que se diseñan con un nivel de confianza alto (superior al 90%) o moderado (entre el 80 y 90%) (Auditores, 2017).

#### **1.1.1. Fases de la auditoría**

Según (Buleen, 2017), la ejecución de una auditoría conlleva cuatro fases: planificación, revisión preliminar, trabajo de campo e informe de auditoría, estas se explican a continuación.

**Planificación:** En esta fase el Auditor identifica el tipo de documentación que necesita, recoge documentos de auditorías pretéritas, declaraciones preliminares de los involucrados, planifica el alcance de la auditoría, el objetivo que persigue, otros.

**Revisión preliminar:** En esta fase, el Auditor evalúa como opera la organización, sus procesos internos, estructura orgánica, misión, visión, objetivos; también involucra la verificación de ciertos procedimientos, como por ejemplo, la forma en que un contador interno aprueba compras con dinero para gastos menores, caja chica, cuentas por cobrar, otros.

**Trabajo de campo:** Se produce cuando el Auditor comienza a entrevistar a los empleados de la empresa para conocer sus prácticas generales y procesos aplicados, in situ. Mediante esta acción, el Auditor determina si las operaciones y procesos funcionan tan eficazmente como deberían. También le permiten al Auditor identificar a las dependencias que no cumplen o no son eficaces en los procesos encomendados. Por ejemplo, el que una organización no conserve los registros y documentos tributarios exigidos por la normativa pertinente.

**Informe de auditoría:** Corresponde al trabajo realizado durante las etapas de planificación, revisión preliminar y el trabajo de campo; en este documento se pone de manifiesto las áreas que necesitan mejorar, así como las recomendaciones que enumeran los procesos que la empresa debe seguir para operar correctamente. Por ejemplo, el Auditor puede recomendar a la organización, que agregue una capa extra de aprobaciones antes que un supervisor ejecute las compras. Finalmente, el Auditor debe propiciar una conferencia final con la alta gerencia para abordar los resultados de la auditoría realizada (Buleen, 2017).

## CAPÍTULO II

### MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1. Enfoque metodológico de la investigación

En la ejecución de la investigación relacionada a la “Evaluación del Sistema de Control Interno de la Clínica de Cirugía Plástica del Dr. Fabián Idrovo, ubicada en la ciudad de Quito, año 2017” se aplicó el enfoque cualitativo por cuanto no se pretendió comprobar ninguna hipótesis, la finalidad consistió en recolectar datos mediante un cuestionario enfocado en el problema que motivó el estudio, “deficiente control interno”, con énfasis en los elementos establecidos por COSO: ambiente de control, valoración del riesgo, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo; yendo de lo general a lo particular, aplicando la lógica y el proceso inductivo (explorar, describir y generando perspectivas teóricas).

#### 2.2. Población, unidades de estudio y muestra

A la población, en el desarrollo de una investigación, se la puede definir como el “(...) conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Sujetos complementarios de estudio, que aportan información relevante sobre el tema central de la investigación.” (Melendro, 2014; p. 50)

La población objeto de estudio estuvo compuesto de:

- Gerente de la Clínica
- Contador
- Coordinador de Compras
- Coordinador de Quirófano

Por tratarse de una población reducida coincide la población con la muestra.

Se eligió al Gerente de la Clínica, por ser propietario de esta casa de salud, y por estar investido de la autoridad para disponer la ejecución de la evaluación del control interno en los diferentes procesos.

Las demás personas fueron elegidas por tener bajo su control la ejecución de los procesos de: función de compra, función de recepción, función de almacenaje, función de distribución, función de producción, función de despacho, inventarios y documentos base, otros.

### **2.3. Indicadores**

Los indicadores o categorías a medir fueron los siguientes:

1. El nivel de cumplimiento de los objetivos de la clínica.
2. Nivel de confianza.

### **2.4. Métodos empíricos y técnicas empleadas para la recolección de la información**

En la investigación se utilizaron los siguientes métodos:

**Método Cualitativo:** El método cualitativo permitió describir de forma minuciosa los eventos, hechos, personas, situaciones, comportamientos, e interacciones observados mediante el estudio sobre los controles efectuados a las operaciones de la Casa de Salud acorde a las experiencias, pensamientos, actitudes, creencias de los responsables de los procesos al momento de haberse efectuado la auditoría.

**Método Descriptivo:** Se ocupa de la descripción de datos y características de una población. Su objetivo consiste en la obtención de datos objetivos, precisos y sistemáticos que pueden usarse en promedios, frecuencias y cálculos estadísticos similares. Se utilizó para el análisis de la información que se recopiló través de la encuesta y fuentes bibliográficas sobre la evaluación del control interno existente en la Clínica de Cirugía Plástica del Dr. Idrovo.

**Método Correlacional – Causal:** Tiene como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Son descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones. Ayudó a conocer la relación que existen entre el control interno y los resultados obtenidos en la auditoría aplicada a los diferentes elementos establecidos por COSO: ambiente de control, valoración del riesgo, actividades de control, información y

comunicación, y monitoreo; lo que permitió conocer sus causas y efectos, resultados del diagnóstico utilizado para elaborar el sistema de control interno.

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron fueron las siguientes:

**Observación:** Con su instrumento la bitácora de campo y herramientas de registro (cuadernos, libretas) se utilizó en la investigación para obtener datos específicos y reales sobre la Casa de Salud objeto de estudio, así como de los procesos de: función de compra, función de recepción, función de almacenaje, función de distribución, función de producción, función de despacho, inventarios y documentos base, otros, información obtenida desde el lugar de los acontecimientos.

**Encuesta:** Con su instrumento el cuestionario y herramienta de registro (formato impreso) se aplicó a los responsables de los procesos: Gerente General, Gerente Administrativo Financiero, Gerente Comercial, Gerente de Operaciones y Contador, con el objetivo de evaluar el control interno existente en el Clínica de Cirugía Plástica del Dr. Idrovo, insumos que sirvió de base para proponer un sistema de control interno. Sobre la auditoría aplicada, el cuestionario, su responsable, objetivo y fecha de ejecución.

## **2.5. Formas de procesamiento de la información obtenida de la aplicación de los métodos y técnicas**

En el desarrollo de la investigación se aplicaron las siguientes actividades:

- Recopilación de la información de fuentes primarias y secundarias para la elaboración del marco teórico.
- Planificación de la evaluación
- Elaboración de los papeles de trabajo
- Elaboración de los cuestionarios
- Ejecución del examen para evaluar el control interno
- Clasificación del información
- Análisis e interpretación de los resultados,
- Elaboración del informe
- Formulación de conclusiones y recomendaciones

## **2.6. Regularidades del diagnóstico realizado**

El proceso para la obtención de la información necesaria para llevar a cabo la evaluación del sistema de control interno en la Clínica de Cirugía Plástica del Dr. Idrovo inició con la autorización concedida por el Gerente propietario de esta casa de salud, documento habilitante que permitió tener acceso a las diferentes áreas de la organización donde se evidenció a través de los registros, datos, documentos y demás respaldos que sustentan el trabajo desarrollado.



## CAPÍTULO III

### PROPUESTA

#### 3.1. Fundación

En el mes de Agosto del año 2005 se funda en la Ciudad de San Francisco de Quito, la Clínica de Especialidad de Cirugía Plástica Dr. Fabián Idrovo, misma que es el resultado de la motivación, el espíritu altruista y colaborador de su fundador y propietario, Dr. Carlos Fabián Idrovo Andrade, quién habiéndose formado en la especialidad de Cirugía Plástica, Estética y Reconstructiva tanto en Francia como Brasil, deseoso de compartir su amplia experiencia y conocimientos en su país de origen, decide fundar esta institución (Idrovo, Reglamento Interno, 2015).

#### 3.2. Misión

La razón de ser de la clínica objeto de estudio consiste en:

Brindar a la ciudadanía de Quito y todo el país, atención de la más alta calidad, respaldada en profesionales calificados, especializados en la misma rama y otras afines, facilitando un servicio óptimo con costos cómodos para los pacientes. Además cumple una doble función social al facilitar cirugías a bajos costos para pacientes con recursos limitados y al ser una fuente de trabajo para su personal (Idrovo, Reglamento Interno, 2015).

#### 3.3. Visión

El escenario ideal en que se visualiza a futuro señala lo siguiente:

Ser un establecimiento de salud privado con los más altos estándares de calidad con la finalidad de prestar los mejores servicios de salud dentro de la especialidad Cirugía Plástica y Estética, logrando de este modo ser un modelo de atención a nivel nacional con reconocimiento internacional (Idrovo, Reglamento Interno, 2015).

### 3.4. Personal

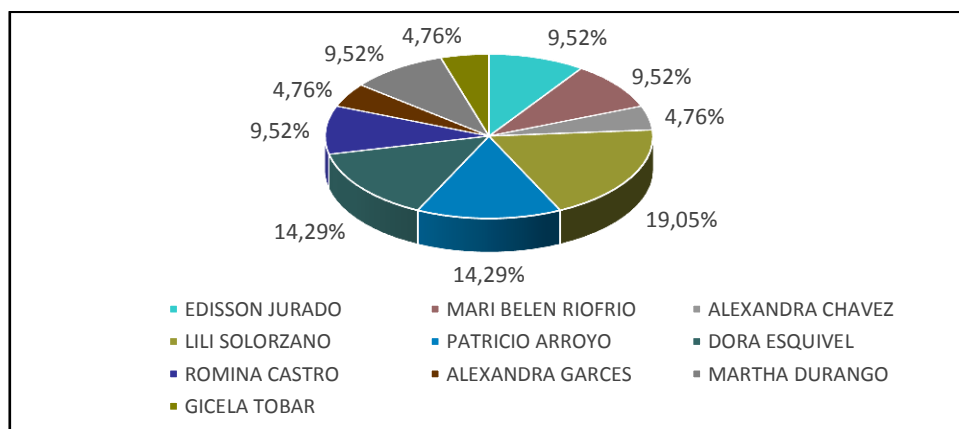
El personal que labora en la casa de salud son:

- Médico – Gerente propietario
- Johanna taco Morales - Secretaria Recepcionista (mañana 8am- 16h00)
- Carina Quel Guerrero - Secretaria Recepcionista (tarde 11am- 19h00)
- Gonzalo Inafucha – Mensajero
- Jennifer Díaz Borja – Enfermera
- Jeanneth Rivera Boada – Enfermera
- Luis Zambrano Mosquera – Portero
- Patricio Rojas – Portero (Idrovo, Reglamento Interno, 2015).

### 3.5. Principales clientes

Entre los principales clientes constan las personas naturales y convenios suscritos con el sector público y privado, la cartera de clientes asciende a 358, cuya confidencialidad se ha solicitado mantener en reserva. Sin embargo, se presenta una muestra de ellos. Los porcentajes que se presentan corresponden a la frecuencia de visita de los clientes en la Clínica de Cirugía Plástica del Dr. Idrovo.

**Figura 17. Clientes de la Clínica de Cirugía Plástica del Dr. Idrovo**

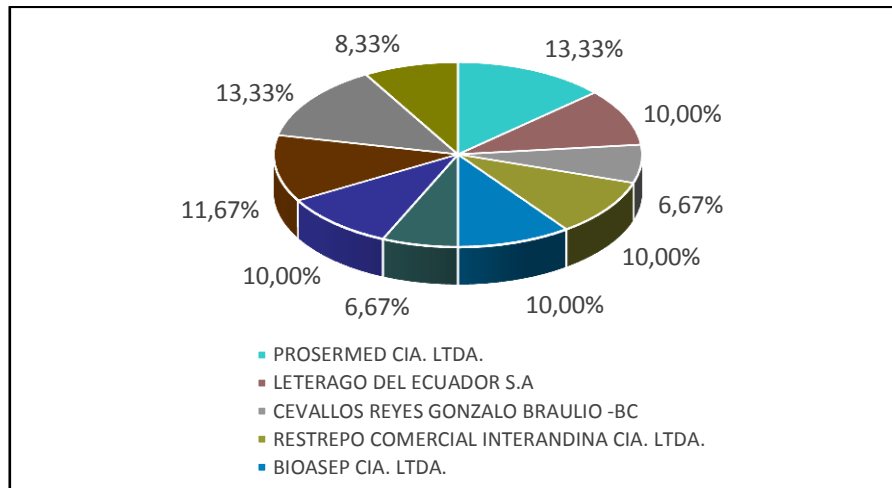


Elaborado por: Germania Benavides

### 3.6. Principales proveedores

Son organizaciones con personería natural y jurídica que proveen los insumos necesarios para la operación de la clínica y de quienes también se ha solicitado mantener en reserva; sin embargo se presenta una muestra en la siguiente figura.

**Figura 18. Proveedores de la Clínica de Cirugía Plástica del Dr. Idrovo**



Elaborado por: **Germania Benavides**

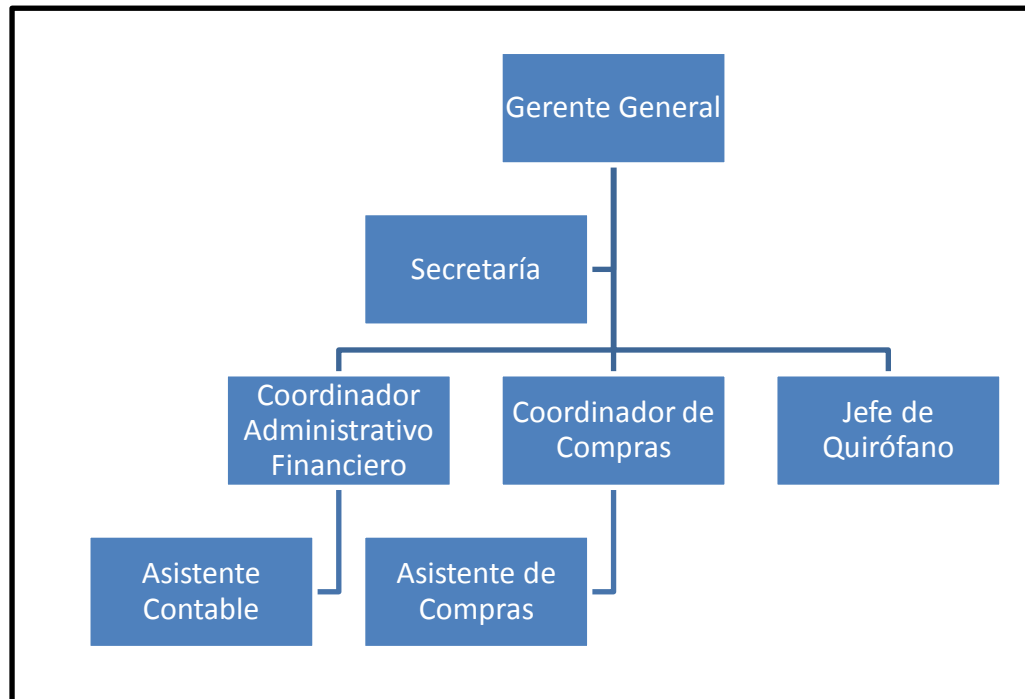
### 3.7. Competencia

Son operadores económicos que constan registrados con permiso de funcionamiento en la Categoría “Clínicas del Ministerio de Salud Pública” por servicios de “cirugía estética o plástica emitido por la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, año 2014.

- Fundación Finlandia
- Club de LEONES Quito Central
- Clínica Pasteur
- Insplasmed Cía. Ltda.
- Axxis Dia S.A
- Novaclínica S.A.
- Clínica Moderna
- Clietsa
- Clínica Alemania
- Novo Corpo

### 3.8 Organigrama

Figura 19. Organigrama Estructural Propuesto



Elaborado por: Germania Benavides

### 3.9. Glosario para cuestionarios.

**Normativa:** Leyes o reglamentos establecidos por los entes de control.

**Requerimiento:** Necesidad presentada en un proyecto.

**Procedimientos:** seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz.

**Flujo grama:** Secuencia del proceso en cuestión.

**Nivel de confianza:** indicador de la precisión de una medición que se realiza.

### CUESTIONARIOS DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO

La técnica del cuestionario fue utilizado para evaluar el sistema de control interno que aplicará en la Clínica de Cirugía Plástica del Dr. Fabián Idrovo, este instrumento fue aplicado a los responsables de cada proceso para calificar el riesgo y el nivel de confianza de auditoria en base a los componentes del COSO II.

**Tabla 1. Determinación De La Confianza y Riesgo de Control**

<b>DETERMINACIÓN DE LA CONFIANZA Y RIESGO DE CONTROL</b>			
	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
NIVEL DE CONFIANZA	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>

A partir de la revisión bibliográfica se determinaron los elementos de COSO a evaluar por medio de cuestionarios, seguidamente la investigación estableció indicadores, los que se formulan a través de las siguientes preguntas:

**CUESTIONARIO DE LA CLÍNICA EN GENERAL**

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA LA CLÍNICA DE CIRUGÍA PLÁSTICA "DR. FABIAN IDROVO" RESPONSABLE: GERMANIA BENAVIDES</b>				
#	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>				
1	¿Existen procedimientos adecuados en su departamento?		X	
2	¿Conoce las políticas que se aplican en la clínica?	X		
3	¿Recibió inducción y capacitación sobre sus funciones?	X		
4	¿Realiza selección de personal?		X	
5	¿Los proveedores se encuentran bajo la supervisión del ente de control tributario?	X		
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>				
6	¿Existen alguna clase de herramienta de evaluación del desempeño del personal?		X	
7	¿Existe un empleado para recuperación de cartera vencida ?	X		
8	¿Se solicita documentación de las compras realizadas?	X		
9	¿Se realizan conciliaciones bancarias?	X		

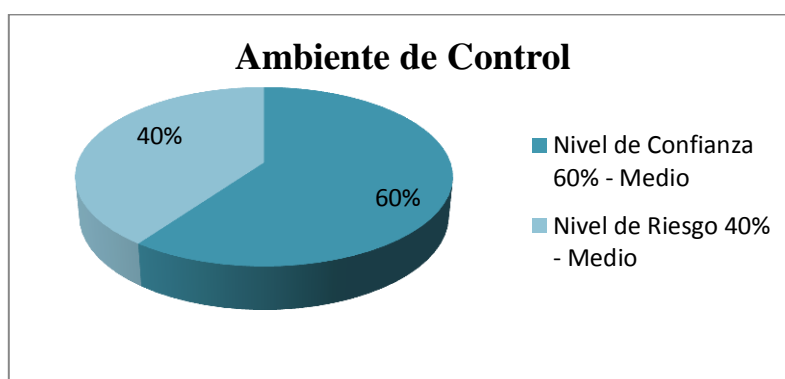
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
10	¿Se realiza control de inventarios?	X	
11	¿Existen filtros de control en actividades que así lo requieran?		X
12	¿Existe personal responsable de cada área?	X	
13	¿Se controlan las cantidades de insumos médicos solicitados para cada procedimiento medico?	X	
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
14	Se encuentra la clínica al día con los organismos de control?	X	
15	El personal tiene conocimiento de la ejecución de informes para los entes de control?		X
16	¿Existe un plan de contingencia?		X
<b>ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>			
17	¿ La clinica cuenta con un sistema que permita la mejor utilización de recursos existentes?		X
18	¿Existe un directivo para autorizar los pagos?	X	
19	Los empleados que hacen uso de los recursos de la clinica están obligados a rendir cuentas?	X	
20	¿Se controlan los stock en promociones?	X	

### **AMBIENTE DE CONTROL**

<b>NC: Nivel de confianza</b>	$NC=CT/PT*100$	60
<b>CT: Calificación total</b>	3	
<b>PT: Ponderación</b>	5	
<b>Nivel de riesgo inherente</b>	$RI= 100-60$	40

Con los cálculos realizados después de la aplicación de la fórmula, permite determinar que el riesgo se ubica en un rango 40% Moderado con un nivel de confianza del 60% equivalente a moderado, lo cual significa que la casa de salud debe gestionar el nivel del riesgo, sin embargo, necesita implementar acciones de control para que el riesgo llegue a nivel bajo.

**Figura 20. Nivel de Confianza y Riesgo del componente COSO Ambiente de Control**



**Elaborado: Germania Benavides**

### **Cuadro de Hallazgos**

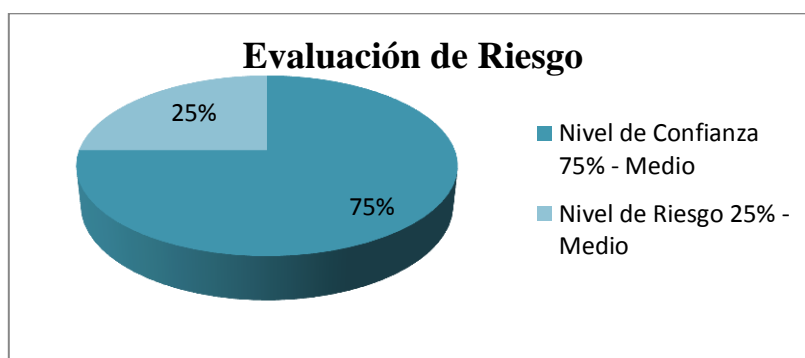
<b>CONDICIÓN:</b>	La clínica presenta un nivel de confianza del 60%, que indica que su sistema de control interno se encuentra en un nivel moderado.
<b>CRITERIO:</b>	Por la falta de un manual de procedimientos no se obtiene un desarrollo eficiente de las actividades en cada una de las áreas de la clínica. El personal realiza las actividades de acuerdo a su experiencia.
<b>CAUSA:</b>	La clínica no posee un manual de procedimientos para determinar funciones y actividades del personal Costo-beneficio: La inversión que realizaría la clínica puede ser mayor a los beneficios que reciba. Error Humano: Existe desconocimientos por parte de los funcionarios de la clínica, lo cual provoca las deficiencias antes señaladas.
<b>EFECTO:</b>	Pérdidas económicas y materiales. Personal desmotivado. Duplicidad de funciones. Incumplimiento en la entrega de informes a gerencia y organismos de control.
<b>CONCLUSIONES:</b>	Una determinación y factor importante que debe tomar muy en cuenta la Clínica, es mejorar el sistema de control para lograr los objetivos tanto empresariales como financieros.
<b>RECOMENDACIÓN:</b>	El adecuado control interno y un manual de funciones ayudará a que el personal se sienta en un ambiente agradable y esto hará que el personal este comprometido con los objetivos empresariales de la Clínica que se pueden analizar midiendo la eficacia y eficiencia de la empresa.

## EVALUACIÓN DE RIESGO

<b>NC: Nivel de confianza</b>	$NC=CT/PT*100$	75
<b>CT: Calificación total</b>	3	
<b>PT: Ponderación</b>	4	
<b>Nivel de riesgo inherente</b>	$RI= 100-75$	25

Con los cálculos realizados de la fórmula ya descrita se obtiene un nivel de confianza de 75 % que se ubica en un nivel moderado y el nivel de riesgos del 25% equivalente a moderado, significa que la clínica necesita implementar acciones de control para que el nivel de riesgo se coloque en el nivel más bajo.

**Figura 21. Nivel de Confianza y Riesgo del componente COSO Evaluación de Riesgo**



Elaborado por: Germania Benavides

## CUADRO DE HALLAZGOS

<b>CONDICIÓN:</b>	La clínica presenta un nivel de confianza del 75%, que indica que su sistema de control interno se encuentra en un nivel moderado.
<b>CRITERIO:</b>	La importancia de la utilización del sistema de control COSO permitirá utilizar la matriz de riesgo con los estándares y de esta manera no poner en riesgo su efectividad
<b>CAUSA:</b>	La clínica al no contar con una evaluación de riesgos , puede estar propenso a que no se cumplan con los objetivos y en especial a cometer errores humanos que pueden atraer pérdidas económicas.



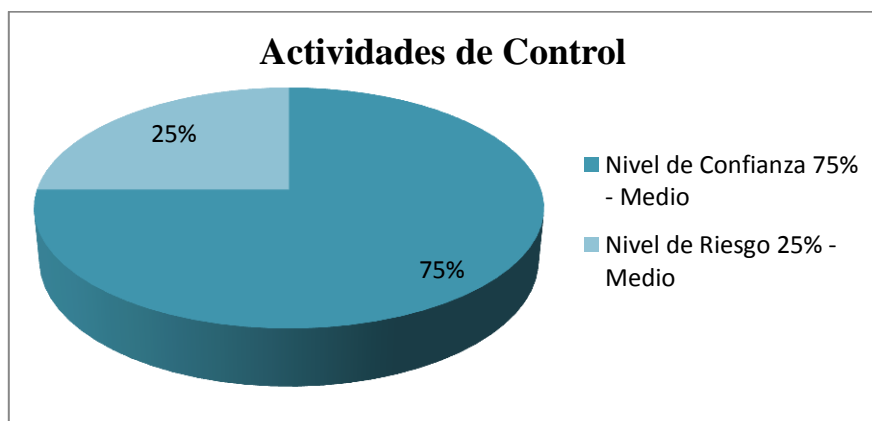
<b>EFEECTO:</b>	Pérdida de dinero. Uso inadecuado de los recursos. Personal desmotivado. No tener un control de la documentación requerida.
<b>CONCLUSIONES:</b>	La clínica debe realizar mejoras en el sistema de control interno para actividades desarrolladas y con esto evitar gastos innecesarios y sobre todo tener al personal motivado.
<b>RECOMENDACIÓN:</b>	La clínica debe implementar mejoras en el sistema de control interno, dirigido a lograr eficiencia y eficacia en las actividades del personal de la Clínica.

### ACTIVIDADES DE CONTROL

<b>NC: Nivel de confianza</b>	$NC=CT/PT*100$	75
<b>CT: Calificación total</b>	3	
<b>PT: Ponderación</b>	4	
<b>Nivel de riesgo inherente</b>	$RI= 100-75$	25

Con los cálculos realizados, se obtiene un nivel de confianza de 75% se ubica en un nivel moderado y el riesgos del 25% equivalente a moderado, lo cual significa que la casa de salud necesita implementar acciones de control para realizar mejoras de forma inmediata para controlar el nivel de riesgo.

**Figura 22. Nivel de Confianza y Riesgo del componente COSO Actividades de Control**



Elaborado por: Germania Benavides

### Cuadro de hallazgos

CONDICIÓN:	La clínica presenta un nivel de confianza del 75%, que indica que su sistema de control interno se encuentra en un nivel moderado.
CRITERIO:	Es necesario destacar la importancia que tiene el control interno en una organización o clínica para lograr los objetivos y cumplir con las metas.
CAUSA:	La Clínica puede cometer errores en la entrega de documentación lo cual puede tener consecuencias graves para la organización, que pueden ocasionar errores humanos y pérdidas económicas en las finanzas de la empresa.
EFEECTO:	No tener un control adecuado sobre el personal de la clínica. Pérdidas de recursos tanto económicos como materiales.
CONCLUSIONES:	La clínica debe estar en constante proceso de actualización y evaluación de su sistema de control interno para mantener un registro sobre las actividades del personal.
RECOMENDACIÓN:	Al implementar un adecuado sistema de control interno en la Clínica permita mejorar y optimizar los servicios que se brindan en la misma por lo cual se recomienda actualizar el sistema de control interno de la Clínica.

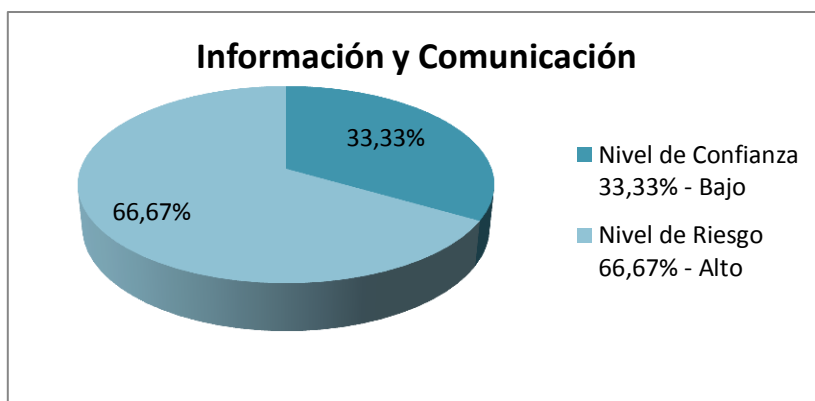
### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

<b>NC: Nivel de confianza</b>	$NC=CT/PT*100$	33.33
<b>CT: Calificación total</b>	1	
<b>PT: Ponderación</b>	3	
<b>Nivel de riesgo inherente</b>	$RI= 100-33.33$	66.67

Con los cálculos realizados de acuerdo a la fórmula se obtiene un nivel de confianza de 33.33 % que se ubica en un nivel medio y el riesgo del 66.67% equivalente a un nivel medio, lo cual

significa que la casa de salud no gestiona el riesgo y necesita implementar acciones de control para fortalecerlo.

**Figura 23. Nivel de Confianza y Riesgo del componente COSO Información y Comunicación**



Elaborado por: Germania Benavides

**Cuadro de hallazgo**

CONDICIÓN:	La clínica presenta un nivel de confianza del componente COSO información y comunicación del 33.33%, que indica que su sistema de control interno se encuentra en un nivel bajo.
CRITERIO:	Al dotar de un manual de funciones y procedimientos el personal conocerá cuáles son sus funciones y que actividades le competen dentro de la Organización
CAUSA:	La Clínica puede cometer errores graves al momento de difundir la información y en muchos casos cuando entrega documentación, por ende haber consecuencias graves tanto en el campo legal como el financiero.
EFFECTO:	Pérdidas económicas. Uso de recursos indiscriminados. Personal que no tiene funciones. Sanciones de organismos de control.
CONCLUSIONES:	La Clínica debe estar consciente de la importancia que significa llevar un adecuado control interno de las actividades del personal tanto de operación como de administración

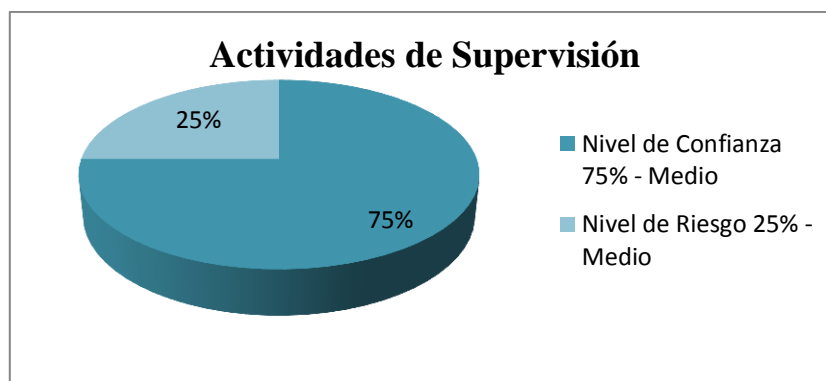
RECOMENDACIÓN:	La Clínica al contar con un adecuado control interno de sus departamentos, tendrá un control de documentación e información que sean solicitadas por parte de las Autoridades de Control y evitara cualquier clase de sanciones .
----------------	---

## ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

NC: Nivel de confianza	$NC=CT/PT*100$	75
CT: Calificación total	3	
PT: Ponderación	4	
Nivel de riesgo inherente	RI= 100-75	25

De acuerdo a los cálculos realizados, se obtiene un nivel de confianza de 75 % que se ubica en un nivel medio y el riesgo del 25% equivalente a medio, lo cual significa que la casa de salud necesita implementar acciones de control para realizar mejoras para controlar el nivel de riesgo y se logre a un nivel bajo.

Figura 24. Nivel de Confianza y Riesgo del componente COSO Actividades de Supervisión



Elaborado por: Germania Benavides

## Cuadro de hallazgos

CONDICIÓN:	La clínica presenta un nivel de confianza y riesgo del componente COSO Actividades de Supervisión del 75%, que indica que su sistema de control interno se encuentra en un nivel medio
------------	--

CRITERIO:	La información que procesa la clínica se debe automatizar o mejorar el control de documentación para llevar un sistema de control actualizado y tecnológico para evitar fugas de información y sanciones.
CAUSA:	La clínica puede traer problemas de supervisión y control ya que no existe una persona encarga que verificar continuamente la tareas realizada en la Clínica, y no se cumplan con los objetivos propuestos por la organización.
EFEECTO:	Entrega de informes tardíos. Poco control del personal. Pérdida de recursos. Personal desmotivado.
CONCLUSIONES:	Un adecuado control ayudará a la organización a mejorar sus procesos y procedimientos, que muchas veces hacen que la organización pierda productividad y rentabilidad.
RECOMENDACIÓN:	Al dotar de un manual de funciones permitirá mejorar los procedimientos y funciones de los empleados, con el fin de lograr los objetivos propuestos.

### **CUESTIONARIO DEL DEPARTAMENTO CONTABLE ADMINISTRATIVO**

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA LA CLÍNICA</b>				
<b>DE CIRUGÍA PLÁSTICA "DR. FABIAN IDROVO"</b>				
<b>RESPONSABLE: GERMANIA BENAVIDES</b>				
<b>DEPARTAMENTO CONTABLE ADMINISTRATIVO</b>				
#	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
	<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>			
1	El personal conoce sobre los procesos de las actividades administrativas ?	X		
2	Se realiza actividades que fomenten la integración del personal entre departamentos?		X	
3	Los perfiles de los puestos de trabajo corresponden con las funciones del departamento administrativo?	X		
4	Tiene pólizas de seguros el edificio?	X		

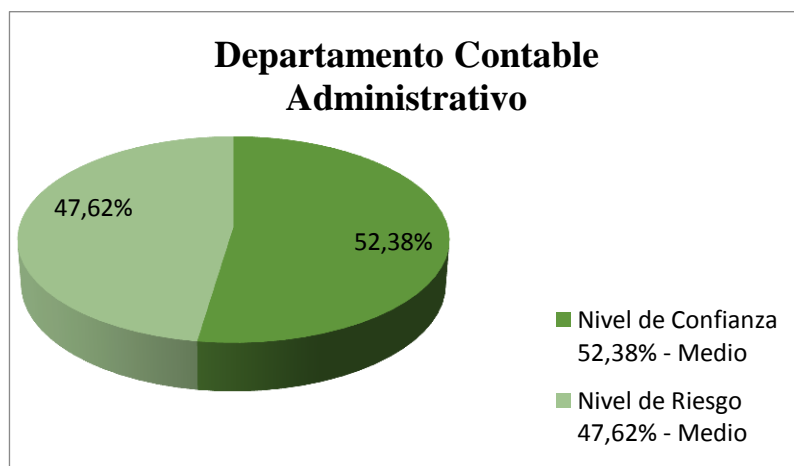
5	Se realizan capacitaciones según el perfil del personal?		X	
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>				
6	Existe un control de las operaciones de pagos?		X	
7	La información contable es preparada bajo la normativa contable vigente ?	X		
8	Se realiza respaldos de la información contable con frecuencia?		X	
9	La entrega de informes financieros se entregan a tiempo?		X	
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>				
10	Refleja la información contable con el estado real de la clínica?	X		
11	Se verifica si se han dado de baja la mercadería deteriorada y sus respectivos soportes?	X		
12	La clínica entrega a tiempo las declaraciones de impuestos y anexos transaccionales ante el organismo de control?	X		
13	La reposición de caja chica se realiza con frecuencia?		X	
14	Los saldos de las conciliaciones bancarias coinciden con el mayor general?	X		
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>				
15	Se revisa el balance general con el propietario de la clínica?	X		
16	La Clínica posee un sistema contable?	X		
17	El sistema contable asegura la veracidad de la información reportada?	X		
18	Se gestiona el riesgo de la cartera vencida?	X		
19	Se verifican los saldos contables de los impuestos con las declaraciones mensuales?	X		
<b>ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>				
20	Los empleados comunican posibles errores a tiempo?		X	
21	Las pólizas de seguros se encuentran en vigencia?	X		
22	Se encuentra inventariado los activos que cuenta la Clínica?	X		
23	Se registran periódicamente las ventas realizadas?	X		

Realizado los cálculos permite determinar que el nivel de riesgo se ubica en 47.62% equivalente a un riesgo moderado con un nivel de confianza del 52.38% equivalente a

moderado, lo cual significa que la casa de salud debe implementar planes de acción de una manera adecuada para gestionar que el riesgo se logre bajar y el nivel de confianza suba a su mayor nivel para un buen control.

<b>NC: Nivel de confianza</b>	$NC=CT/PT*100$	52.38
<b>CT: Calificación total</b>	11	
<b>PT: Ponderación</b>	21	
<b>Nivel de riesgo inherente</b>	$RI= 100-52.38$	47.62

**Figura 25. Nivel de Confianza y Riesgo del Departamento Contable Administrativo**



Elaborado por: Germanía Benavides

### Cuadro de hallazgos

<b>CONDICIÓN:</b>	La clínica presenta un nivel de confianza y riesgo del departamento Contable Administrativo el 52.38 %, que indica que su sistema de control interno se encuentra en un nivel moderado.
<b>CRITERIO:</b>	La clínica cuenta con un reglamento interno que ha permitido hasta la actualidad el cumplimiento de funciones dentro de la organización, pero se debe implementar un manual de funciones para lograr eficiencia y eficacia dentro del Departamento Contable.

CAUSA:	<p>Falta de interés y desconocimiento de la importancia en las tareas encomendadas.</p> <p>Falta de asesoramiento y desconocimiento en el tema.</p> <p>Falta de coordinación del personal del área contable.</p> <p>No existe funciones claramente establecidas en el área contable.</p>
EFECTO:	<p>Inadecuada distribución de la carga laboral y ausencia de trabajo en equipo.</p> <p>Ineficiente uso de los recursos financieros disponibles.</p>
CONCLUSIONES:	<p>La Clínica debe realizar mejoras en el actual sistema de control para el manejo eficiente del departamento contable y administrativo , lo que es un factor que pone en alerta a los administradores de la clinica, para la toma de acciones en el área financiera de la entidad.</p> <p>La Clínica debe realizar reformas al actual sistema de control que posee con el fin de cumplir con los objetivos empresariales de la Clínica.</p>
RECOMENDACIÓN:	<p>Un adecuado control interno de la Clínica permitirá a la organización cumplir con sus metas y objetivos propuestos al momento de empezar su funcionamiento.</p>



**CUESTIONARIO DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

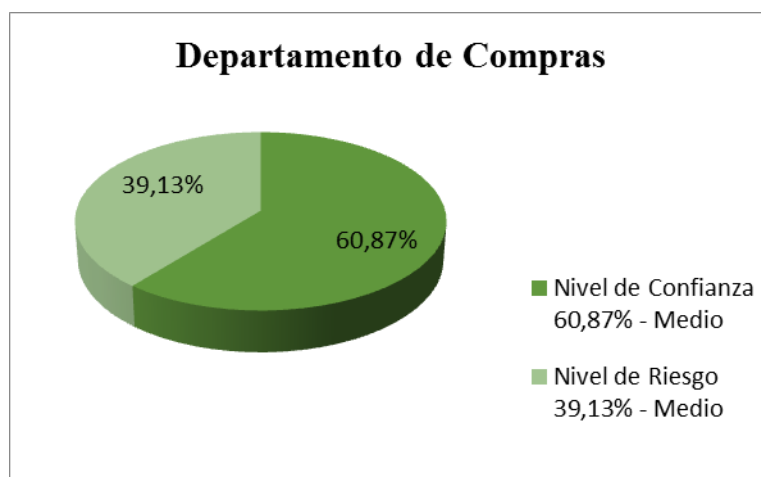
<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA LA CLÍNICA DE CIRUGÍA PLÁSTICA "DR. FABIAN IDROVO"</b>				
<b>RESPONSABLE: GERMANIA BENAVIDES</b>				
<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS</b>				
<b>#</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>				
1	La Clínica posee un manual de procesos para adquisiciones y compra de insumos?		X	
2	Se promociona el código de ética de la Clínica?		X	
3	Se utiliza el métodos de valoración adecuado para el ingreso y salida de medicinas?	X		
4	Existe controles para asegurar las compras de insumos para la Clínica?	X		
5	Se realiza selección de proveedores para la adquisición ?		X	
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>				
6	Existe procedimientos del departamento de compras ?		X	
7	Las facturas de compras tienen soporte legal?	X		
8	Se revisan catálogos de los insumos médicos?	X		
9	Se revisa periodo de caducidad de insumos médicos?	X		
10	Se verifica la autenticidad o calidad de un artículo?	X		
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>				
11	Los proveedores que entregan las medicinas se encuentran bajo las normativas de ministerio de Salud?	X		
12	Se realiza previa autorización para adquisiciones?	X		
13	Posee filtros de control de las actividades realizadas?		X	
14	Se revisan permisos de salubridad de los proveedores de insumos médicos?	X		
15	Se realiza alguna clase de proceso con la mercadería defectuosa?		X	
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>				
16	Se realiza reportes de las compras de cada proveedor?	X		
17	El personal esta actualizado con temas inherentes a sus funciones?	X		
18	Existe comunicación adecuada para atender requerimientos para usuarios externos?	X		

19	Los empleados se encuentran informados de los requerimientos del ministerio de salud para adquisiciones de medicinas?	X		
<b>ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>				
20	Las tareas realizadas son supervisadas?	X		
21	Los productos entregados son verificados de acuerdo al pedido realizado?	X		
22	Los descuentos que realizan los proveedores son reportados continuamente?		X	
23	Los insumos médicos defectuosos son detectados a tiempo?	X		

Una vez realizados los cálculos permite determinar que el nivel de riesgo se ubica en 39.13% equivalente a un riesgo moderado con un nivel de confianza del 60.87% equivalente a moderado, lo cual significa que la casa de salud debe implementar planes de acción de una manera adecuada para gestionar el nivel de confianza y el riesgo inherente.

<b>NC: Nivel de confianza</b>	$NC=CT/PT*100$	60.87
<b>CT: Calificación total</b>	14	
<b>PT: Ponderación</b>	20	
<b>Nivel de riesgo inherente</b>	$RI= 100-60.87$	39.13

**Figura 26. Nivel de Confianza y Riesgo de Departamento de Compras**



Elaborado por: Germania Benavides

### Cuadro de hallazgos

CONDICIÓN:	La clínica presenta un nivel de confianza del 60.87%, que indica que su sistema de control interno se encuentra en un nivel moderado.
CRITERIO:	Al realizar una adquisición el departamento debe cumplir con el procedimiento para evitar pérdidas económicas para la Clínica.
CAUSA:	La empresa no cuenta con políticas de pago. No se ha diseñado procedimientos para el área.
EFECTO:	<p>La empresa no cuenta con proveedores de materia prima a precios moderados.</p> <p>Inadecuada distribución de mano de obra y ausencia de trabajo en equipo.</p> <p>La compra o adquisiciones no se realiza de acuerdo a requerimientos.</p>
CONCLUSIONES:	La Clínica debe mejorar el control interno para cumplir y estar conscientes de los cambios tecnológicos que permiten tener un mejor control de los recursos. Lo cual es un factor de alerta para los administradores de la empresa, en la toma de acciones a futuro.
	La Clínica debe evaluar el actual sistema de control interno implementado con la finalidad de alcanzar sus metas y objetivos.
RECOMENDACIÓN	Reestructurar la organización y contratar los servicios profesionales de consultores que constituyan una guía para la elaboración de manuales, planes, estrategias y formulación de indicadores.

### 3.10. MATRIZ DE RIESGOS

Tabla 2. Matriz de Riesgos

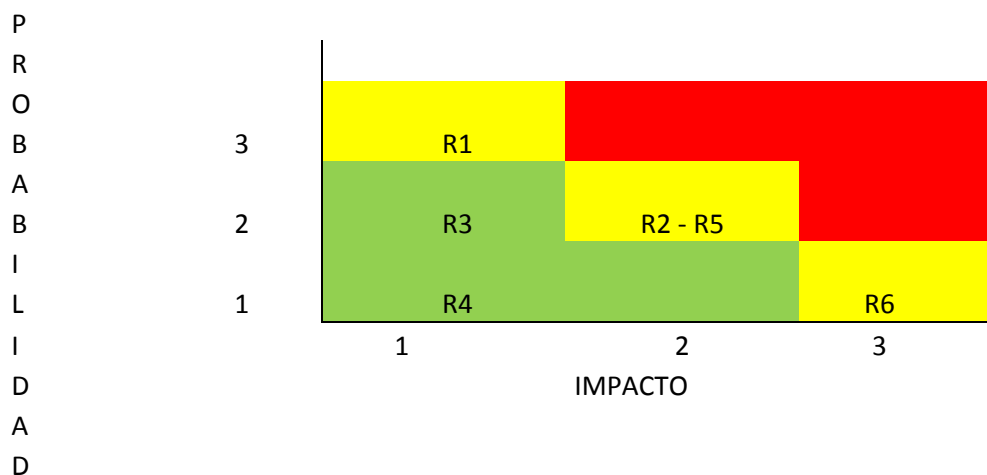
IDENTIFICACION DEL RIESGO						ANALISIS			EVALUAR
#	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	EVENTO ADVERSO	CAUSAS	CONSECUENCIA	COMENTADO CON	PROBABILIDAD	IMPACTO	
1	Evaluación de procedimientos	Establecer procedimientos de información	Desconocimiento de procesos	Ausencia de procedimientos	Resultados erróneos	Dr. Idrovo	3	2	6
2		Analizar los procedimientos	Desconocimiento de la funciones	Ausencia de manual de procedimiento	Demora en ejecución de actividades	Dr. Idrovo	3	2	6
3		Reporte de datos	Demora en reportes	Mala organización	Requerimientos insatisfechos	Dr. Idrovo	2	1	2
4		Detallar actividades de los empleados	Desconocimiento del proceso	Ausencia de procedimientos	Resultados erróneos	Dr. Idrovo	1	1	1
5		Definir recursos	Desconocimiento de la funciones y responsabilidades	Uso inadecuado de recursos	Resultados erróneos	Dr. Idrovo	2	2	4
6		Identificar resultados	Desconocimiento responsabilidades	Ausencia de procedimientos	Resultados erróneos	Dr. Idrovo	2	3	6
#	PROBABILIDAD	TEMPORALIDAD				#	IMPACTO	RESPONSABLE	
3	Frecuente	1 vez por semana				3	Catastrófico	Todo la organización	
2	Moderado	1 vez por mes				2	Mayor	Una tarea	
1	Ocasional	1 vez por año				1	Moderado	Una persona	

Elaborado por: Germania Benavides

**Tabla 3. Matriz de Riesgos (Posibles soluciones)**

MATRIZ DE RIESGOS							
N	IDENTIFICACIÓN	ANÁLISIS		EVALUACIÓN	TRATAMIENTO		
	EVENTO ADVERSO	PROBABILIDAD	IMPACTO		DECISIÓN	ACCIONES	INDICADORES
1	Desconocimiento del proceso	3	1	3	Implementación de procedimientos	Elaboración de procedimientos	Requerimientos atendidos
2	Desconocimiento de la funciones	2	2	4	Implementación de procedimientos	Elaboración de procedimientos	Requerimientos atendidos
3	Demora en reportes	2	1	2			
4	Desconocimiento del proceso	1	1	1			
5	Desconocimiento de la funciones y responsabilidades	2	2	4	Implementación de procedimientos	Elaboración de procedimientos	Requerimientos atendidos
6	Desconocimiento de y responsabilidades	1	3	3	Implementación de procedimientos	Elaboración de procedimientos	Requerimientos atendidos

**Figura 27. Probabilidad de Matriz de Riesgo**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Germania Benavides

### **3.11. CARTA A GERENCIA**

Quito, 31 de julio de 2017

Dr. Carlos Fabián Idrovo  
Gerente Propietario  
**Clínica de Cirugía Plástica**

Estimado doctor:

Al planear y realizar el análisis del control interno en la Clínica de Cirugía Plástica del Dr. Idrovo de Quito, consideramos su estructura de control interno, a efectos de determinar el estado del control interno actual y expresar una opinión sobre lo analizado.

Nuestro propósito no fue el obtener una total seguridad sobre la estructura de control interno, ya que la Clínica de Cirugía Plástica, es la única responsable por el diseño y operación del mismo. Sin embargo, determinamos ciertos asuntos que se relacionan con el ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación, y las actividades de supervisión, que se ejecutan al interior de la casa de salud.

Condiciones reportables, incluyen deficiencias en el control interno debido a la falta de un manual de procedimientos que permitan un eficiente trabajo en las distintas divisiones de la entidad.

Una vez encontradas las debilidades en las distintas áreas de la casa de salud, las cuales se presentan en el apartado de los resultados obtenidos, me permito poner a su consideración un plan de mejoras y creación de procedimientos para estos departamentos mismos que faciliten el control interno en la casa de salud que usted dirige.

Atentamente,

Sra. Germania Benavides

## **CONTENIDO:**

### **1. OBSERVACIONES A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

#### **1.1 Procedimientos para selección del personal.**

**Observación:** la Casa de salud no cuenta con los procedimientos administrativos para: reclutamiento y selección del personal, contratación del personal y capacitación del personal

**Recomendación:** establecer los procedimientos administrativos para el: reclutamiento y selección del personal, contratación del personal y capacitación del personal que facilite a los usuarios la ejecución de los mismos.

### **2. OBSERVACIONES A LOS PROCESOS CONTABLES**

#### **2.1 Procedimientos para los procesos contables**

**Observación:** la Casa de salud no cuenta con los procedimientos contables para: caja chica, cuentas por cobrar e ingresos.

**Recomendación:** establecer los procedimientos administrativos para: caja chica, cuentas por cobrar, los cuales faciliten a los usuarios su ejecución.

### **3.12. PLAN DE MEJORAS**

#### **Introducción**

Este plan de mejoras busca la implementación de procedimientos a través de las funciones de los miembros de la organización que sean útiles y de conocimiento para sus principales actores de modo que se conviertan en una herramienta útil a la hora de su aplicación.

Se puede mejorar el Sistema de Control Interno de la Clínica de Cirugía Plástica del Dr. Idrovo de Quito, con el fin de fortalecer la eficiencia de las operaciones administrativas y contables, mediante procedimientos que permitan un adecuado control interno.

Una vez de encontrados las falencias de la clínica, se propone procedimientos que ayuden a fortalecer el buen funcionamiento de las actividades de la clínica.

### **Desarrollo**

Se procede a elaborar la evaluación del control interno para realizar el cambio necesario a los procedimientos, políticas y control que se implimenten para el buen uso y proceso en la parte administrativa contable.

Una vez establecidos los procedimientos a seguir se viabiliza la creación de flujogramas que resumen los procesos a seguir por cada integrante de la clínica.



### 3.13 Propuesta COSO

**Tabla 4. Propuesta COSO**

COMPONENTE	PROCESO METODOLÓGICO	PROBLEMA / OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES	IMPACTO / BENEFICIOS
AMBIENTE DE CONTROL	Elaborar los procedimientos internos de acuerdo a las políticas de la casa de salud	No existen procedimientos lo que dificulta el cumplimiento de políticas establecidas por la clínica.	Se requiere crear procedimientos de control que contribuyan a la consecución de los requerimientos.	Fortalecer el control interno en las distintas áreas de la casa de salud.
EVALUACIÓN DE RIESGOS	Elaborar matriz de riesgos que permita identificar los riesgos potenciales en la casa de salud	No poseen procedimientos para la ejecución de los procesos.	Se requiere crear herramientas de control para para la casa de salud.	Generar confianza en la ejecución de los procesos.
ACTIVIDADES DE CONTROL	Ejecutar los objetivos planteados	No se cumplen con los tiempos estimados para la resolución de requerimientos.	Aplicar indicadores de gestión que permitan medir la efectividad de los procedimientos propuestos.	Solucionar requerimientos solicitados por entes de control y gerente propietario.
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Desarrollar capacitaciones sobre la correcta aplicación de los procedimientos de las actividades.	Se desconoce procedimientos.	Asignar un cronograma de capacitación para la inducción de los procedimientos planteados.	Fortalecer el Sistema de Control Interno con la correcta aplicación de procedimientos.
ACTIVIDADES DE SUPERVISION	Evaluar los requerimientos atendidos y su tiempo de finalización.	No se cumplen con los tiempos estimados para la solución de los requerimientos de la clínica.	Aplicar indicadores de gestión que permitan medir la efectividad en la resolución de requerimientos.	Mayor efectividad en los procesos ejecutados en la casa de salud.

## **INTRODUCCIÓN**

El control interno en las organizaciones es importante ya que evita posibles irregularidades en los procesos, para lo cual en el presente trabajo se considera necesario realizar una auditoría con el fin de evaluar el sistema de control interno en la Clínica de Cirugía Plástica Dr. Fabian Idrovo, con el fin de determinar los posibles errores y obsolescencias del mismo.

### **3.14. OPINIÓN DE AUDITORÍA**

#### **Clínica de Cirugía Plástica “Dr. Fabián Idrovo”**

Atención: Dr. Fabián Idrovo

He realizado la evaluación del Control Interno de la Clínica en los meses de junio y julio del 2017 aplicando cuestionarios con los componentes de COSO en el departamento contable administrativo, departamento de compras y de la clínica en general.

#### **Objeto de la Auditoría**

El objeto de la presente auditoría consiste en la evaluación del control interno existente en la Clínica con el propósito de conocer el nivel de confianza del mismo, con el fin de establecer un plan de mejoras y procedimientos para la clínica.

#### **Alcance de la Auditoría**

La evaluación al sistema de control interno de la Clínica de Cirugía Plástica del Dr. Fabián Idrovo de Quito se efectuará a los elementos establecidos por COSO: ambiente de control, valoración del riesgo, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre de 2017.

Para lo informado redacto las siguientes observaciones de acuerdo a los componentes de COSO:

#### **Ambiente de Control:**

En el ambiente de control se desarrollan actividades relacionadas de cómo se estructura las actividades de un negocio, para estimular e influir las actividades del personal con respecto al control de sus actividades por medio de normas y procedimientos de la clínica.

#### **Evaluación de Riesgo**

La clínica debe evaluar los posibles riesgos más relevantes tanto internos como externos para la toma de decisiones sobre las acciones a adoptar para hacer frente a dichos riesgos que podrían impactar en el logro de los objetivos.

### **Actividades de Control**

No existen actividades de control reglamentadas debido a que los controles los realizan de manera verbal, es decir no están escritos. Esto se ve reflejado en el resultado de la evaluación de los cuestionarios, el cual arrojó un resultado del nivel de confianza y riesgo moderado, por lo cual fue necesario realizar sugerencias para mitigar los riesgos existentes.

### **Información y comunicación**

Es necesario identificar, recoger y comunicar la información relevante de un modo y en un plazo que permitan a cada empleado asumir sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes, que recogen información operacional, financiera y correspondiente al cumplimiento. Dichos informes contemplan, no sólo datos generados internamente, si no también información sobre incidencias, actividades y condiciones tanto internas como externas, necesaria para la toma de decisiones de la clínica de los objetivos trazados.

### **Supervisión**

Las actividades ejecutadas por los empleados en cada departamento son revisadas y supervisadas por el jefe departamental aun con la ausencia de flujogramas de procesos.

### **Recomendaciones**

El resultado de mi trabajo se basa únicamente en función de los procedimientos efectuados sobre la información que me fue facilitada por personal de la clínica.

El control interno constituye una parte fundamental para el buen funcionamiento de la clínica, ya que de esta manera se puede garantizar un grado de seguridad razonable de las operaciones realizada, es por eso que recomiendo la aplicación de un plan de mejoras y creación de procedimientos para estos departamentos mismos que faciliten el control interno de la clínica que usted preside.

Atentamente,

Sra. Germania Benavides R

### **3.15. Presentación de la propuesta**

En la realización del análisis interno de la casa de salud a investigar se ha podido identificar que no se realizan proceso de las actividades que se realiza en la clínica como por ejemplo: no contabilizan las facturas emitidas y recibidas en las fechas correspondientes, en las compras existe inconsistencia de los descuentos que realizan los proveedores, inadecuado manejo de los fondos de caja chica.

Por tal motivo la evaluación del control interno sirve esencialmente para localizar los riesgos que afectan las actividades, procesos y tareas de las empresas por tal razón es necesario aplicar los procedimientos recomendados.

Dentro de los procedimientos administrativos se recomiendan los siguientes:

- Selección del personal
- Contratación del personal
- Capacitación del personal

Dentro de los procesos contables que se tomará en cuenta para la propuesta, serán las cuentas contables más relevantes para la clínica:

- Caja chica
- Cuentas por pagar
- Gastos

La cuenta gastos se se encuentra dentro de los Anexos con su respectivo flujograma.

- Gastos



Dr. Fabián Idrovo  
CIRUGÍA PLÁSTICA

**PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS**  
FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

**CLÍNICA DE CIRUGÍA  
PLÁSTICA DEL DR. IDROVO DE  
QUITO**

**Julio 2017**

**Página 1 de 7**

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

**Funciones del Personal Responsable de Procedimientos Administrativos**

El personal administrativo del establecimiento médico, tendrá las siguientes funciones.

**Gerente General**

Efectuar las siguientes disposiciones:

- ✓ Realizar la planificación estratégica y liderar su gestión
- ✓ Definir, dirigir y controlar el desempeño de actividades y aplicación de políticas.
- ✓ Ser el representante legal del establecimiento médico
- ✓ Desarrollar un ambiente laboral armonioso en donde el personal pueda cumplir y respetar normativas y reglamentos internos.
- ✓ Realizar el presupuesto de la empresa con la ayuda del gerente administrativo financiero y ser aprobado por el directorio.
- ✓ Delegar funciones y responsabilidades al personal de la empresa.
- ✓ Negociar, celebrar y firmar contratos de todo tipo de naturaleza, como también tiene la facultad de deshacer, rechazar o renunciar a alguno de estos.
- ✓ Tiene la obligación de rendir cuentas al directorio
- ✓ Es responsable de cualquier daño o perjuicio que ocasione el incumplimiento de sus funciones

**Secretaría**

- ✓ Atender y efectuar las comunicaciones necesarias para citas y solicitudes de información requerida
- ✓ Recibir y clasificar los documentos requeridos para el proceso administrativo.
- ✓ Atender otras funciones afines al cargo que sean solicitadas por la Gerencia General.



Dr. Fabián Idrovo  
CIRUGÍA PLÁSTICA

## PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

CLÍNICA DE CIRUGÍA PLÁSTICA  
DEL DR. IDROVO DE QUITO

Julio 2017

Página

2

de

7

### **Coordinador Administrativo Financiero**

- ✓ Controlar y dirigir la administración de su área, con la finalidad de mejorar su desempeño y optimizar recursos.
- ✓ Aplicar normas, políticas y procedimientos que ayuden a la administración del personal de la empresa.
- ✓ Dirigir y controlar los procedimientos de reclutamiento, selección, contratación y capacitación de personal.
- ✓ Resolver problemas del personal con la finalidad de mejorar el ambiente de trabajo de la empresa.
- ✓ Tener una buena relación con los gerentes de área con el fin de conocer las necesidades del personal, y las vacantes que puedan existir.
- ✓ Velar por los derechos de los trabajadores y por el cumplimiento de sus obligaciones.
- ✓ Presentar informes periódicos al gerente general con la finalidad de hacer conocer los procedimientos que han realizado en el departamento.
- ✓ Identificar al personal próximo a jubilarse para realizar los trámites pertinentes.
- ✓ Legalizar los contratos realizados con el personal en el Ministerio de Relaciones Laborales.
- ✓ Desempeñar funciones asignadas por el gerente general.
- ✓ Cumplir con la misión y objetivos institucionales.



Dr. Fabián Idrovo  
CIRUGÍA PLÁSTICA

## PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

CLÍNICA DE CIRUGÍA PLÁSTICA  
DEL DR. IDROVO DE QUITO

Julio 2017

Página 3 de 7

### **Procedimientos de selección de personal.**

#### **Introducción**

La implantación de este procedimiento permitirá a la clínica quirúrgica en estudio, reclutar y seleccionar al personal más idóneo y capacitado que contribuya el progreso de la institución alcanzando los objetivos planteados, el cual se le aplicará cuando surja la necesidad de contratar nuevo personal.

Los procedimientos deberían actualizarse anualmente con respecto a la fecha de autorización de la propuesta o de ser el caso, por un cambio dentro de la estructura organizacional. Esta será presentada en forma conceptual y en forma gráfica a través de flujogramas.

#### **Objetivo**

Establecer mecanismos para el reclutamiento y selección del personal en base de equidad, garantías y transparencia a los aspirantes en base al perfil requeridos por la respectiva unidad solicitante.

#### **Responsables**

El personal responsable para este procedimiento es:

- Gerente General
- Coordinador Administrativo Financiero
- Coordinador de las áreas respectivas
- Secretaría



Dr. Fabián Idrovo  
CIRUGÍA PLÁSTICA

## PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

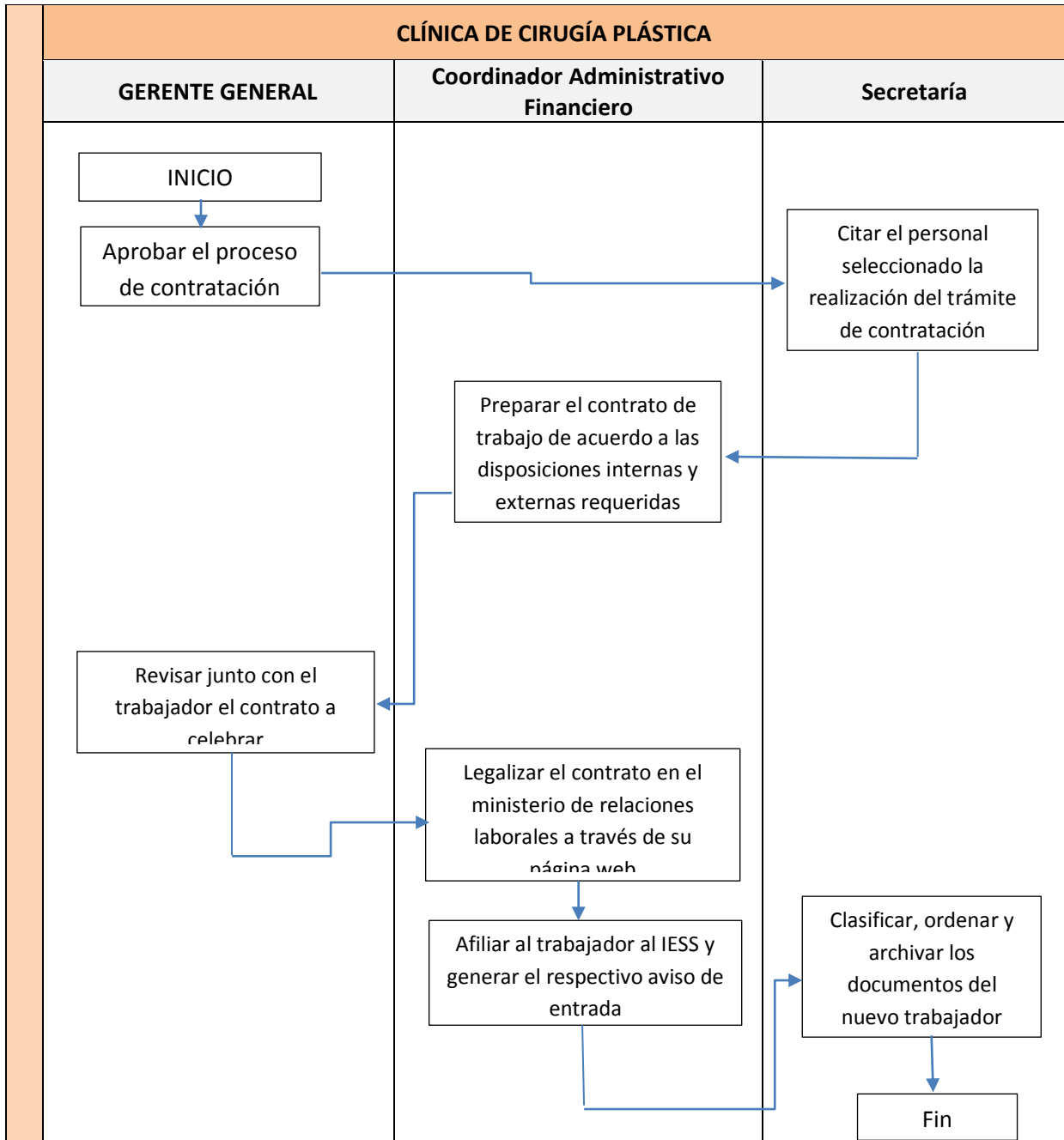
FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

CLÍNICA DE CIRUGÍA PLÁSTICA  
DEL DR. IDROVO DE QUITO

Julio 2017

Página 4 de 7

### Procedimiento de contratación de personal nuevo







Dr. Fabián Idrovo  
CIRUGÍA PLÁSTICA

**PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS**  
FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

**CLÍNICA DE CIRUGÍA PLÁSTICA  
DEL DR. IDROVO DE QUITO**

**Julio 2017**

<b>Página</b>	<b>5</b>	<b>de</b>	<b>7</b>
---------------	----------	-----------	----------

### **Procedimientos de capacitación de personal**

Al implementar un procedimiento de capacitación de personal en la casa de salud quirúrgica, la gerencia, podrá mantener actualizados a su personal con el fin de aprovechar al máximo sus capacidades y los recursos que ellos manejan, por lo que es importante aplicar una guía para aquellos que serían responsables en ejecutar tal proceso.

### **Objetivo**

Establecer acciones para capacitar al personal en valores éticos, adquisición y actualización de conocimientos y desarrollo, tanto personal como profesional.

### **Responsables**

- Gerente General
- Coordinador Administrativo financiero
- Coordinador de las áreas respectivas
- Secretaría



Dr. Fabián Idrovo  
CIRUGÍA PLÁSTICA

## PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

CLÍNICA DE CIRUGÍA PLÁSTICA  
DEL DR. IDROVO DE QUITO

Julio 2017

Página 6 de 7

### Procedimiento para capacitación de personal.

Nº	Responsable	Actividades
1	Gerentes de las áreas respectivas	Establecer y comparar las competencias existentes del personal y las competencias requeridas, a fin de establecer las necesidades de capacitación
2	Coordinador Administrativo Financiero	Realizar la planificación de las capacitaciones a realizarse
3	Gerente General	Aprobación de la planificación para la capacitación del personal
4	Coordinador Administrativo Financiero	Contactar y evaluar a proveedores de servicios de capacitación
5	Coordinador Administrativo Financiero	Establecer e informar el cronograma de capacitaciones al personal del lugar objeto de estudio
6	Coordinador Administrativo Financiero	Constatar y verificar el registro de asistencia a la capacitación
7	Coordinador Administrativo Financiero	Controlar y analizar el cumplimiento de la planificación establecida.
8	Coordinador de las áreas respectivas	Efectúa la evaluación de la capacitación del personal a su cargo
9	Coordinador Administrativo Financiero	Recibe el seguimiento de las evaluaciones realizadas al personal capacitado
10	Equipo de trabajo de la clínica quirúrgica	Aplica los conocimientos adquiridos en la prestación del servicio

Nota: Detalles de cada responsable y su actividad



Dr. Fabián Idrovo  
CIRUGÍA PLÁSTICA

## PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

CLÍNICA DE CIRUGÍA PLÁSTICA DEL  
DR. IDROVO DE QUITO

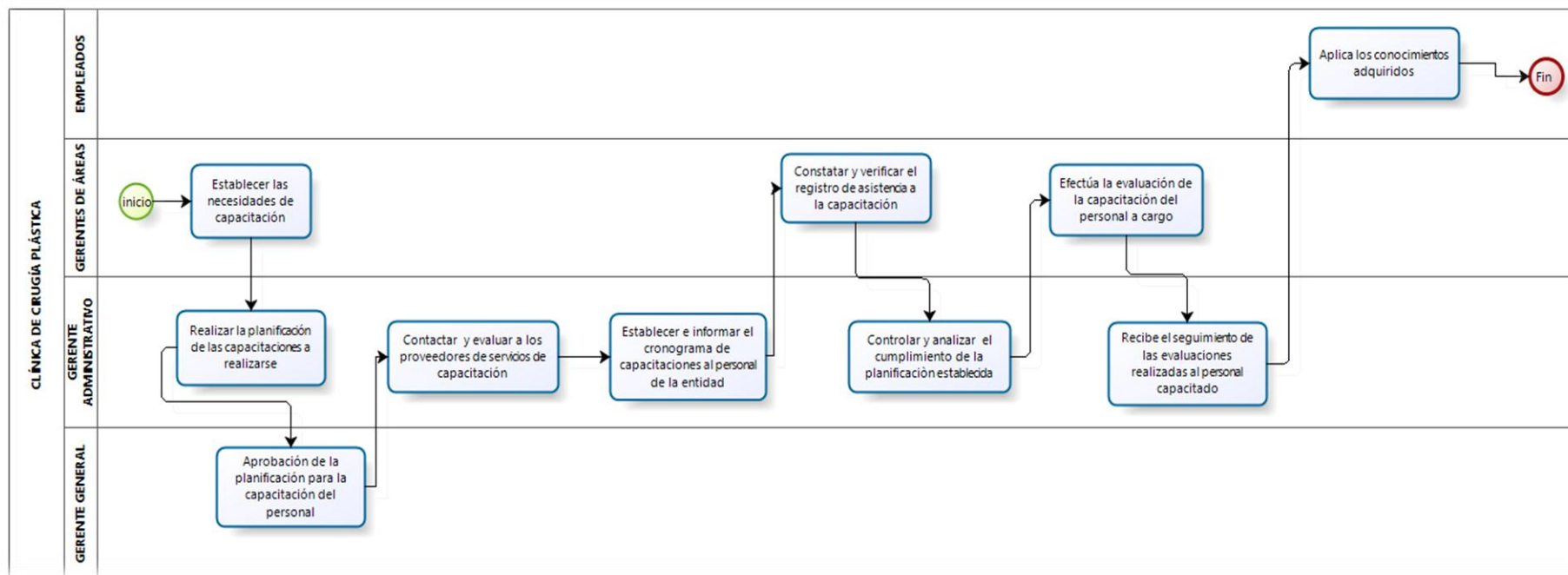
Julio 2017

Página

7



de

7



Dentro de los procesos contables que se tomará en cuenta para la propuesta, estarán las cuentas contables más relevantes para la clínica:

- Caja chica
- Cuentas por pagar
- Gastos

 	<b>PROCEDIMIENTOS CONTABLES</b>	<b>CLÍNICA DE CIRUGÍA PLÁSTICA DEL DR. IDROVO DE QUITO</b>			
	<b>FUNCIONES DEL PERSONAL</b>	<b>Julio 2017</b>			
		<b>Página</b>	<b>1</b>	<b>de</b>	<b>8</b>
<p><b>PROCEDIMIENTOS CONTABLES</b></p> <p style="text-align: center;">Funciones del Personal Responsable del Procedimiento Contable</p> <p><b>Gerente General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Dirigir y controlar el funcionamiento de las políticas y procedimientos contables.</li> <li>❖ Celebrar reuniones con el personal contable a fin de tomar decisiones favorables para la entidad</li> <li>❖ Administrar los recursos de la empresa</li> </ul> <p><b>Gerentes de las áreas respectivas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Verificar el uso de los recursos proporcionados para su departamento</li> <li>❖ Supervisar y otorgar los recursos necesarios al personal a su cargo, con la finalidad de que se efectúe el trabajo encomendado en el tiempo adecuado</li> <li>❖ Elaborar y presentar informes del desempeño de sus departamentos.</li> <li>❖ Comunicar de las decisiones tomadas por la gerencia general.</li> </ul>					



Dr. Fabián Idrovo  
CIRUGÍA PLÁSTICA

## PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

FUNCIONES DEL PERSONAL

CLÍNICA DE CIRUGÍA PLÁSTICA  
DEL DR. IDROVO DE QUITO

Julio 2017

Página 2 de 8

### **Coordinador Administrativo Financiero**

- ✓ Verificar que el trabajo del auxiliar contable se esté desarrollando correctamente.
- ✓ Realizar y verificar que la contabilidad de la clínica esté acorde a la normativa vigente aplicada en el país.
- ✓ Registrar y analizar las transacciones de activo, pasivos, ingresos, gastos y patrimonios de la empresa.
- ✓ Verificar y depurara las cuentas contables.
- ✓ Realizar las declaraciones de impuestos requeridas por los Organismos Contralores.
- ✓ Revisar y aprobar el manejo del fondo de caja chica y conciliaciones bancarias.
- ✓ Realizar cobros a clientes y pagos a proveedores
- ✓ Recibir, verificar, clasificar y archivar la documentación que respaldan todas las transacciones efectuadas por la clínica en estudio.
- ✓ Planificar, ejecutar y evaluar de manera conjunta en función de la clínica de cirugía objeto de estudio.
- ✓ Referir al tercer nivel aquellos casos que por su complejidad requieran una atención altamente especializada, cumpliendo los instrumentos técnicos jurídicos establecidos.
- ✓ Gestionar la dotación de recursos para las diferentes áreas.
- ✓ Trabajar coordinadamente en base al sistema de emergencias médicas.
- ✓ Ejercer la representación legal de la clínica y hacer cumplir las disposiciones legales relacionadas con el quehacer quirúrgico



Dr. Fabián Idrovo  
CIRUGÍA PLÁSTICA

## PROCEDIMIENTOS CONTABLES

MANEJO DE CAJA CHICA

CLÍNICA DE CIRUGÍA PLÁSTICA  
DEL DR. IDROVO DE QUITO

Julio 2017

Página	3	de	8
--------	---	----	---

### Procedimientos para el manejo de Caja Chica

La aplicación del procedimiento de Caja Chica, es necesario dentro del centro de cirugía, ya que al manejar el dinero en efectivo es necesario establecer lineamientos que permita al personal encargado el adecuado tratamiento de esta cuenta.

#### Objetivo

Mejorar el manejo de fondo de caja y asegurar que el personal que custodia éste cumpla con todas las funciones y responsabilidades asignadas.

#### Responsables

Las personas que estarán a cargo de esta función son:

- ✓ Gerente General
- ✓ Coordinador Administrativo Financiero



Dr. Fabián Idrovo  
CIRUGÍA PLÁSTICA

## PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

MANEJO DE CAJA CHICA

CLÍNICA DE CIRUGÍA PLÁSTICA  
DEL DR. IDROVO DE QUITO

Julio 2017

Página 4 de 8

### Procedimiento para el manejo de caja chica

Nº	Responsable	Actividades
1	Coordinador Administrativo Financiero	Enviar solicitud para la creación de un fondo para caja chica a presidencia
2	Gerente General	Autorización de la solicitud y monto para la creación del fondo de caja chica.
3	Coordinador Administrativo Financiero	Asignación del responsable para el manejo de fondo de caja chica.
4	Coordinador Administrativo Financiero	Solicitar el cheque con el monto asignado para el fondo y efectivizarlo
5	Coordinador Administrativo Financiero	Realizar los gastos necesarios con el fondo de la caja chica
6	Coordinador Administrativo Financiero	Solicitar las reposiciones de caja chica
7	Coordinador Administrativo Financiero	Revisión y análisis de documentación de gastos del fondo
8	Gerente General	Aprobación de las reposiciones del fondo de caja chica

Nota: Detalle de cada responsable y su actividad



Dr. Fabián Idrovo  
CIRUGÍA PLÁSTICA

## PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

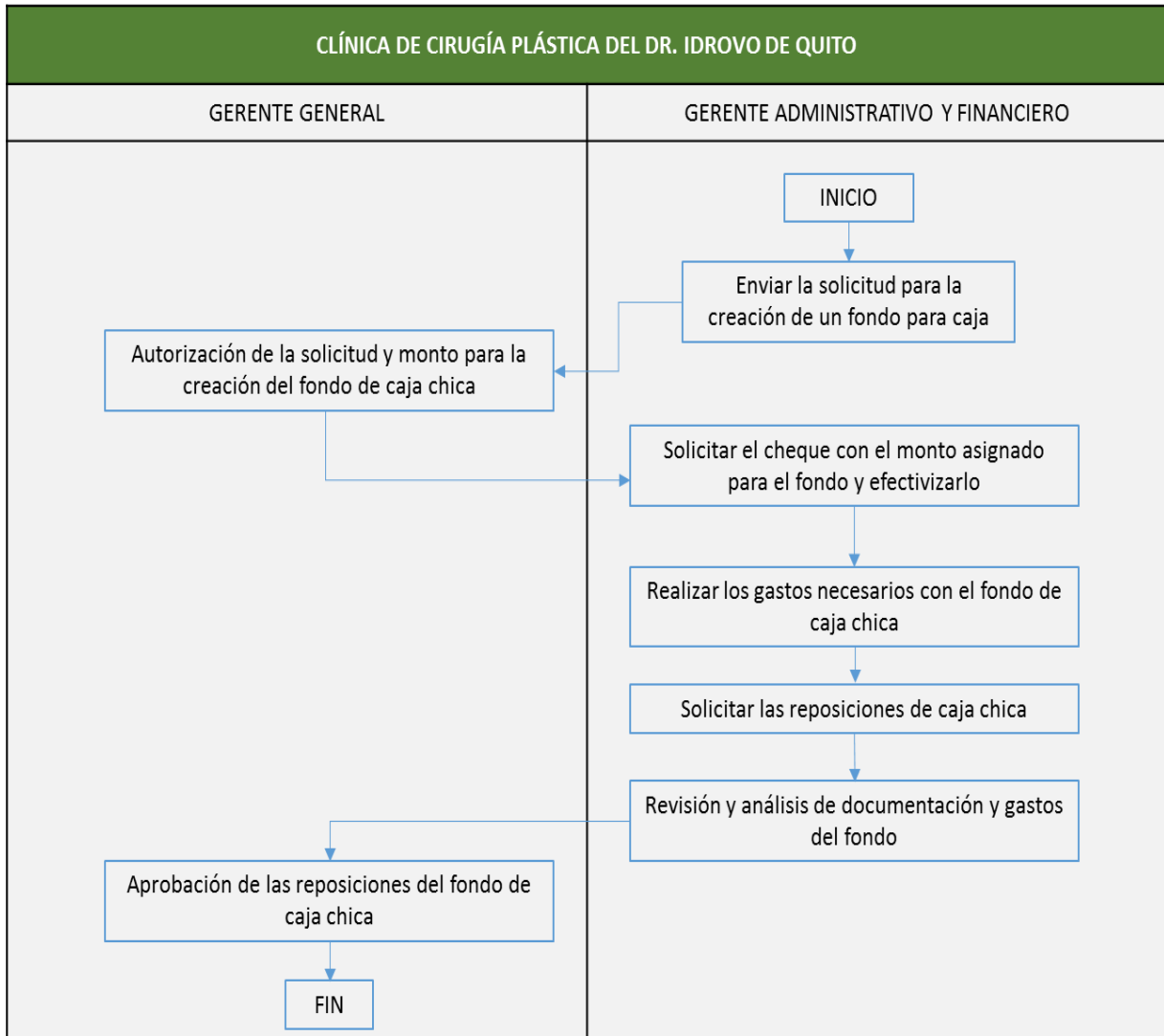
MANEJO DE CAJA

CLÍNICA DE CIRUGÍA PLÁSTICA DEL DR. IDROVO DE QUITO

Julio 2017

Página 5 de 8

### Procedimiento para el manejo de Caja Chica







Dr. Fabián Idrovo  
CIRUGÍA PLÁSTICA

## PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

MANEJO DE CUENTAS POR PAGAR

CLÍNICA DE CIRUGÍA  
PLÁSTICA DEL DR. IDROVO  
DE QUITO

Julio 2017

Página	6	de	8
--------	---	----	---

### **Procedimientos para el manejo de Cuentas por Pagar**

Es importante que la clínica quirúrgica maneje procedimientos correspondientes a las cuentas por pagar, para que de esta manera puedan controlar las deudas y a cada proveedor de manera eficiente.

#### **Objetivo**

Controlar las deudas pendientes que tiene la clínica, para realizar los pagos correspondientes.

#### **Responsables**

Las personas encargadas en este procedimiento son:

- ✓ Gerente General
- ✓ Coordinador Administrativo Financiero



Dr. Fabián Idrovo  
CIRUGÍA PLÁSTICA

## PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

MANEJO DE CUENTAS POR PAGAR

CLÍNICA DE CIRUGÍA PLÁSTICA DEL DR. IDROVO DE QUITO

Julio 2017

Página 7 de 8

### Procedimiento para el manejo de cuentas por pagar

Nº	Responsable	Actividades
1	Coordinador Administrativo Financiero	Recibe la orden de compra del departamento solicitante.
2	Coordinador Administrativo Financiero	Requerir proformas de los proveedores
3	Coordinador Administrativo Financiero	Analizar las proformas y elegir un proveedor
4	Coordinador Administrativo Financiero	Realizar la compra de materiales al proveedor seleccionado.
5	Coordinador Administrativo Financiero	Se encarga de recibir la factura y revisar que la mercaderías adquirida cumpla con todas las especificaciones solicitadas
6	Coordinador Administrativo Financiero	Realiza el registro contable de la compra y la correspondiente retención
7	Coordinador Administrativo Financiero	Envía el informe a Gerencia General para que autorice el pago
8	Gerente General	Autoriza el pago al proveedor
9	Coordinador Administrativo Financiero	Realiza el pago una vez que es autorizado
10	Coordinador Administrativo Financiero	Registra en el sistema contable el pago efectuado al proveedor y actualizar el libro auxiliar del mismo
11	Coordinador Administrativo Financiero	Clasifica y archiva los documentos de respaldo de la cuenta por pagar

Nota: Detalle de cada responsable y su actividad



Dr. Fabián Idrovo  
CIRUGÍA PLÁSTICA

## PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

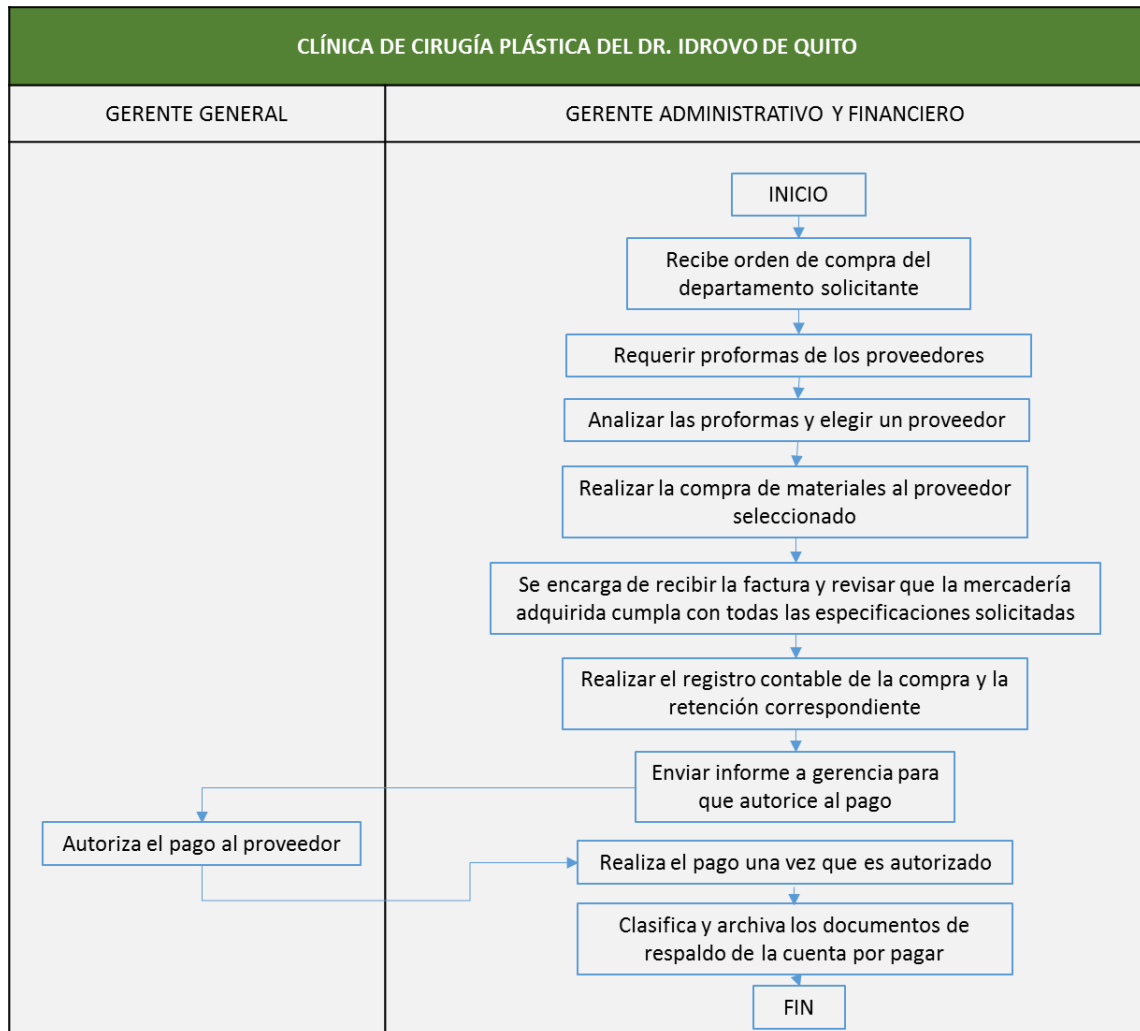
MANEJO DE CUENTAS POR PAGAR

CLÍNICA DE CIRUGÍA PLÁSTICA DEL DR. IDROVO DE QUITO

Julio 2017

Página 8 de 8

### Procedimientos para el manejo de Cuentas por Pagar



## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 CONCLUSIONES

Una vez ejecutada la investigación denominada “Evaluación del Sistema de Control Interno en la Clínica Quirúrgica Dr. Fabián Idrovo Quito – 2017”, procesada la información y tabulados los resultados, se plantean las siguientes conclusiones:

- En relación a diagnosticar la situación actual de la empresa en el manejo que realizan internamente, el cuestionario aplicado al personal para conocer el sistema de control interno utilizado por la casa de salud, el cual se enfocó en los factores del entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, sistemas de información y supervisión del sistema de control, con base en lo establecido por COSO III, evidencian oportunidades de mejora en los procesos administrativos de: contratación y capacitación de personal; y, en los procesos contables de : Caja Chica, Bancos, Cuentas por pagar y gastos. Estos resultados permiten concluir, que la casa de salud objeto de estudio, acusa la necesidad de mejorar su sistema de control interno para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables.
- Respecto a fundamentar teóricamente los procesos de control interno, los postulados establecidos por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras (COSO), utilizado a nivel mundial por pequeñas y grandes empresas, debido a que goza de reconocimiento y aceptación global, constituye el marco de referencia teórica adecuada para el diagnóstico y propuesta de mejora, lo cual permite concluir, que su uso, fue apropiado para el diagnóstico del control interno en la casa de salud objeto de estudio.
- Con relación a determinar las directrices del plan de mejoras en la clínica de cirugía, los resultados obtenidos del diagnóstico aplicado al sistema de control interno, fueron los insumos para proponer el plan de mejoras, el cual se estructuró con los procedimientos administrativos y contables que deben ser fortalecidos para

salvaguardar los activos de la entidad, así como para verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables.

#### **4.2 RECOMENDACIONES**

Una vez ejecutada la investigación denominada “Evaluación del Sistema de Control Interno en la Clínica Quirúrgica Dr. Fabián Idrovo Quito – 2017”, procesada la información y tabulados los resultados, se plantean las siguientes recomendaciones:

- Socializar con todos los colaboradores de la Clínica Quirúrgica Dr. Fabián Idrovo Quito las directrices propuestas para fortalecer el sistema de control interno, con la finalidad de que cada uno de los integrantes conozcan su contenido, alcance, procedimientos, responsabilidades y funciones, así como los resultados esperados. De esta manera, todos los involucrados conocerán su marco de participación y resultados por alcanzar.
- Implementar en la Clínica Quirúrgica Dr. Fabián Idrovo Quito, las directrices propuestas para el plan de mejora del control interno, ya que responden a los resultados obtenidos del diagnóstico realizado, las cuales se enfocan en los procesos administrativos y contables; de esta manera, el trabajo realizado ayudará a la casa de salud, a fortalecer el cuidado de sus activos y el manejo contable.
- Aplicar la mejora continua a la propuesta implementada de acuerdo a la dinámica por la que atraviese la casa de salud objeto de estudio para que se siga fortaleciendo el sistema de control interno y se puede gestionar eficientemente el riesgo de acuerdo al marco establecido por COSO III.

# ANEXOS



Dr. Fabián Idrovo  
CIRUGÍA PLÁSTICA

## PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

MANEJO DE GASTOS

CLÍNICA DE CIRUGÍA PLÁSTICA  
DEL DR. IDROVO DE QUITO

Julio 2017

Página 1 de 3

### Procedimientos para el manejo de Gastos

La implementación de procedimientos para el manejo de la cuenta de gastos, permitirá que el personal encargado tenga un control adecuado de los gastos que necesita incurrir la clínica quirúrgica.

#### Objetivo

Mejorar la gestión de los gastos que la empresa realiza, con la finalidad de optimizar esta cuenta y obtener mayor rentabilidad en la empresa.

#### Responsables

Las personas encargadas en este procedimiento son:

- ✓ Gerente General
- ✓ Coordinador Administrativo Financiero
- ✓ Gerentes de las áreas respectivas



Dr. Fabián Idrovo  
CIRUGÍA PLÁSTICA

## PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

MANEJO DE GASTOS

CLÍNICA DE CIRUGÍA PLÁSTICA  
DEL DR. IDROVO DE QUITO

Julio 2017

Página 2 de 3

### Procedimiento para el manejo de gastos

N°	Responsable	Actividades
1	Coordinador de las áreas respectivas	Presenta una orden de compra, especificando los bienes que necesita adquirir
2	Coordinador Administrativo Financiero	Analiza y envía la orden de compra al Gerente para su aprobación
3	Gerente General	Aprueba la orden y envía a contabilidad
4	Coordinador Administrativo Financiero	Solicita proformas y elige el mejor proveedor
5	Coordinador Administrativo Financiero	Realiza la compra del bien o servicio
6	Coordinador Administrativo Financiero	Revisa la mercadería adquirida y la factura de compra
7	Coordinador Administrativo Financiero	Registra contablemente y emite el comprobante de egreso
8	Coordinador Administrativo Financiero	Recibe la factura de compra, el comprobante de egreso y realiza el pago
9	Coordinador Administrativo Financiero	Clasifica y archiva los documentos

Nota: Detalle de cada responsable y su actividad





Dr. Fabián Idrovo  
CIRUGÍA PLÁSTICA

## PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

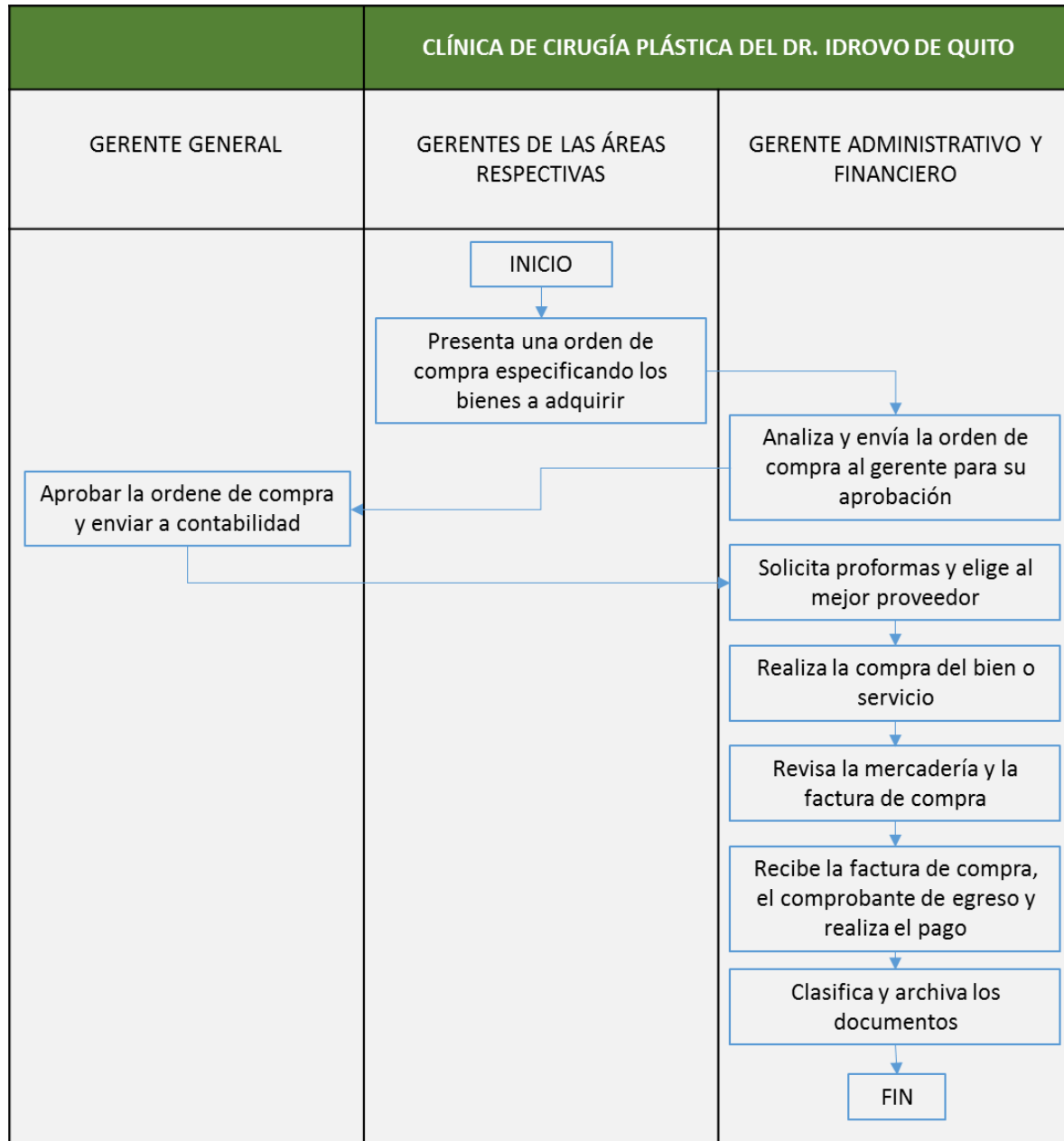
MANEJO DE GASTOS

CLÍNICA DE CIRUGÍA PLÁSTICA DEL DR. IDROVO DE QUITO

Julio 2017

Página 3 de 3

### Procedimiento para el manejo de gastos



## BIBLIOGRAFÍA

- Abella, R. (05 de Febrero de 2010, P. 21-22). *COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio*. Obtenido de COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio: <http://pdfs.wke.es/6/6/7/3/pd0000016673.pdf>
- Abella, R. (23 de Febrero de 2010, P. 22). *COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio*. Obtenido de COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio: <http://pdfs.wke.es/6/6/7/3/pd0000016673.pdf>
- Abella, R. (05 de Febrero de 2010; P. 21). *COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio*. Obtenido de COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio: COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio
- Amaro, & Asociados. (01 de junio de 2017). *El Empresario*. Obtenido de El Empresario: <http://elempresario.mx/opinion/importancia-control-interno-empresa>
- Anabella, R. (05 de Febrero de 2010, P. 22). *COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio*. Obtenido de COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio: <http://pdfs.wke.es/6/6/7/3/pd0000016673.pdf>
- Audidores. (2017). Conceptos básicos de muestreo. *Audidores*, 36.
- Badillo, L. (14 de diciembre de 2009). *Normas técnicas de control interno*. Obtenido de Normas técnicas de control interno.
- Barquero, M. (2013, p.55). Manual Práctico de Control Interno. En M. Barquero, *Manual Práctico de Control Interno* (págs. Capítulo 3, definición,). Barcelona - España: PROFIT.
- Buleen, C. (22 de junio de 2017). *Fases del proceso de auditoría*. Obtenido de Fases del proceso de auditoría: <http://pyme.lavoztx.com/fases-del-proceso-de-auditora-5505.html>
- Colman, A. (22 de Junio de 2017). *Método correccional*. Obtenido de Método correccional: <https://glosariopsa09.wordpress.com/2009/10/20/metodo-correlacional-correlational-method/>
- Coopers, & Lybrand. (01 de junio de 2010). *Administración de riesgos ERM y auditoría interna*. Obtenido de Administración de riesgos ERM y auditoría interna: [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=335uGf3nusoC&oi=fnd&pg=PR9&dq=historia+del+control+interno&ots=ZrDCgxaLGc&sig=KOMr\\_wtmbz2VJjVgf3E1RAHPoVs#v=onepage&q=historia%20del%20control%20interno&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=335uGf3nusoC&oi=fnd&pg=PR9&dq=historia+del+control+interno&ots=ZrDCgxaLGc&sig=KOMr_wtmbz2VJjVgf3E1RAHPoVs#v=onepage&q=historia%20del%20control%20interno&f=false)
- Coopers, & Lybrand. (2017; p. 127). *Los nuevos conceptos del Control Interno, Informe COSO*. Madrid - España: Díaz de Santos.
- Coopers, & Lybrand. (2017; P. 6). *Los nuevos conceptos del control interno*. Madrid -España: Díaz de Santos.
- Estupiñán, R. (23 de enero de 2010). *Administración de riesgos ERM y auditoría interna*. Obtenido de Administración de riesgos ERM y auditoría interna: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xuMbrVhu02oC&oi=fnd&pg=PR11&dq=modelo+COSO+I&ots=0yu9xHF652&sig=SyqZdqwNMFvhIn5Nn7vwRd40zRg#v=onepage&q=modelo%20COSO%20I&f=false>

- Estupiñán, R. (23 de enero de 2010, P. 28). Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xuMbrVhu02oC&oi=fnd&pg=PR11&dq=modelo+COSO+I&ots=0yu9xHF652&sig=SyqZdqwNMFvhIn5Nn7vwRd40zRg#v=onepage&q=modelo%20COSO%20I&f=false>
- Explorable. (22 de Junio de 2017). *Observación científica*. Obtenido de Observación científica: <https://explorable.com/es/observacion-cientifica>
- Flores, A., & Chiriboga, J. (01 de Julio de 2015). *Repositorio Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de Repositorio Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/8534/1/T-UCE-0003-CA146-2015.pdf>
- Fonseca, O. (2007; p. 304). *Auditoría Gubernamental Moderna*. Lima - Perú: IICO.
- González, A. (01 de junio de 2017). Innovación contable. Obtenido de Innovación contable: <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
- González, A., & Cabrale, D. (01 de junio de 2017). *Biblioteca virtual de Derecho, economía y Ciencias Sociales*. Obtenido de Biblioteca virtual de Derecho, economía y Ciencias Sociales: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/Caracteristicas%20generales%20del%20Control%20Interno.htm>
- González, E. (28 de mayo de 2014). *Informe MICIL*. Obtenido de Informe MICIL: <http://micilauditoria.blogspot.com/2014/05/marco-integrado-de-control-interno.html>
- González, R. (01 de Junio de 2017). *Marco Integrado de Control Interno, Modelo COSO III*. Obtenido de Marco Integrado de Control Interno, Modelo COSO III: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Graus. (22 de Junio de 2017). *Significado de encuesta*. Obtenido de Significado de encuesta: <https://www.significados.com/encuesta/>
- Hernández. (22 de Junio de 2000; P. 50). *Técnicas de recolección de la información*. Obtenido de Técnicas de recolección de la información: <http://metodelainv.blogspot.es/tags/investigacion/>
- Hernández, D. (01 de junio de 2015). *Repositorio de la Universidad Tecnológica Equinoccial*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Tecnológica Equinoccial: [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/3934/1/40727\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/3934/1/40727_1.pdf)
- Idrovo, F. (2015). *Reglamento Interno*. Quito: Clínica de Cirugía Plástica del Dr. Fabián Idrovo.
- Idrovo, F. (1 de Enero de 2017). *Cirugía plástica*. Obtenido de Cirugía plástica: <http://www.fabianidrovo.com/>
- Mantilla, A. (2013, p. 25). *Auditoría del control interno*. Bogotá - Colombia: ECOE.
- Mas, F. (2010; P. 192). *Temas de investigación comercial*. San Vicente: Club Universitario.
- Melendro, M. (2014; P. S/N). *Estrategias eficaces de intervención socioeducativa con adolescentes en riesgo de exclusión*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Pearson, e. (01 de junio de 2017). *Métodos para examinar y evaluar el control interno*. Obtenido de Métodos para examinar y evaluar el control interno:

[http://www.pearsonenespanol.com/docs/librariesprovider5/files\\_recursosmcc/santillana\\_sistemas\\_de\\_c\\_i\\_3e\\_cap16.pdf](http://www.pearsonenespanol.com/docs/librariesprovider5/files_recursosmcc/santillana_sistemas_de_c_i_3e_cap16.pdf)

Perez Solorzano, P. M. (2007). *los cinco componentes del control interno*.

Pillozo, J., & Tello, E. (01 de Junio de 2015). *Repositorio Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de Repositorio Universidad Central del Ecuador:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/8576/1/T-UCE-0003-CA117-2015.pdf>

Quecedo, R. (2002; P. 7). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, 39.

Ropero, J., & García, B. (2012, p. 218). Claves para la aplicación de nuevas metodologías docentes en derecho inspiradas en el proceso de Bolonia. En *Claves para la aplicación de nuevas metodologías docentes en derecho inspiradas en el proceso de Bolonia* (pág. 218). Madrid - España: DYKINSON.

Ruiz, J. (2012; P. 15). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Deusto.