



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO BASADO EN EL COSO III
A “RIOHOSPITAL” DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE
CHIMBORAZO, PERIODO 2018.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para obtener el grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA:

CATHERINE JESSENIA CENTENO AREVALO

Riobamba - Ecuador

2020



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO BASADO EN EL COSO III
A “RIOHOSPITAL” DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE
CHIMBORAZO, PERIODO 2018.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para obtener el grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA: CATHERINE JESSENIA CENTENO AREVALO

DIRECTOR: ING. IRMA YOLANDA GARRIDO BAYAS

Riobamba - Ecuador

2020

©2020, Catherine Jessenia Centeno Arevalo

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Catherine Jessenia Centeno Arevalo, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 21 de Diciembre de 2020



Catherine Jessenia Centeno Arevalo

C.C.060481630-6

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo Proyecto de Investigación, **EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO BASADO EN EL COSO III A “RIOHOSPITAL”, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2018.**, realizado por el señorita: **CATHERINE JESSENIA CENTENO AREVALO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, El mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Dr. Regis Ernesto Parra Proaño PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 <p>Firmado digitalmente por REGIS ERNESTO PARRA PROANO Fecha: 2021.02.25 18:07:09 -05'00'</p>	2020-12-21
Ing. Irma Yolanda Garrido Bayas DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	 <p>Firmado digitalmente por IRMA YOLANDA GARRIDO BAYAS Fecha: 2021.04.13 10:38:13 -05'00'</p>	2020-12-21
Ing. Diego Patricio Vallejo Sánchez MIEMBRO DEL TRIBUNAL	 <p>Firmado digitalmente por DIEGO PATRICIO VALLEJO SANCHEZ Fecha: 2021.03.03 16:01:37-05'00'</p>	2020-12-21

DEDICATORIA

A Dios, que ilumino cada uno de mis pasos brindándome fortaleza y valor, a mi madre Fanny que siempre fue un soporte fundamental en este proceso, siempre incondicional con su sacrificio y dedicación.

A mi querida familia especialmente a mami Bachi, que siempre estuvo ahí con sus palabras de aliento y sobre todo con mucho amor.

A todas las personas que me impulsaron a seguir escalando un peldaño más en mi vida.

Catherine

AGRADECIMIENTO

A Dios, que a pesar de mis errores siempre me lleno de bendiciones mucha fortaleza y sobre todo amor y salud.

A mis docentes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por haber compartido sus conocimientos, y sus consejos en las aulas de clase.

A la Ingeniera. Mónica Cevallos, gerente del Hospital Básico “RIOHOSPITAL” por brindarme la oportunidad y facilitarme la información para la ejecución del trabajo de titulación.

Catherine

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT	xviii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	5
1.1 Antecedentes investigativos.....	5
1.2 Fundamentación teórica.....	6
1.2.1 <i>Evaluación.....</i>	6
1.2.2 <i>Control.....</i>	6
1.2.2.1 <i>Control en las organizaciones.....</i>	6
1.2.2.2 <i>Proceso de control.....</i>	6
1.2.2.3 <i>Características de un buen control.....</i>	7
1.2.2.4 <i>Tipos de control.....</i>	8
1.2.3 <i>Control interno.....</i>	8
1.2.3.1 <i>División del control interno.....</i>	9
1.2.3.2 <i>Objetivos del sistema de control interno.....</i>	9
1.2.3.3 <i>Fines del control interno.....</i>	10
1.2.3.4 <i>Características del sistema de control interno.....</i>	10
1.2.3.5 <i>Elementos del control interno.....</i>	11
1.2.3.6 <i>Principios del control interno.....</i>	11
1.2.3.7 <i>Porque y para que se controla.....</i>	11

1.2.4	COSO	12
1.2.4.1	<i>Clasificación del COSO</i>	12
1.2.4.2	<i>Componentes del COSO III</i>	14
1.2.4.3	<i>Principios del COSOS III</i>	17
1.2.5	Auditoria	22
1.2.6	Auditoria de gestión	22
1.2.6.1	<i>Objetivos de la auditoria de gestión</i>	22
1.2.6.2	<i>Elementos de la gestión</i>	22
1.2.7	Indicador	22
1.2.7.1	<i>¿Por qué utilizar indicadores?</i>	23
1.2.7.2	<i>Indicadores medidores de la eficiencia</i>	23
1.2.7.3	<i>Indicadores medidores de eficacia</i>	23
1.2.8	Criterios a considerar	23
1.2.9	Salud	24
1.2.10	Sistema de salud del Ecuador clasificación	25
1.2.11	Hospital	26

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	28
2.1	Modalidad de la investigación	28
2.2	Tipos de investigación	28
2.3	Población y muestra	28
2.4	Métodos, Técnicas e Instrumentos	29
2.5	Técnicas	29
2.6	Instrumentos	30
2.7	Resultados de la encuesta a los empleados	30
2.8	Idea a defender	41

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	42
3.1	Contenido de la propuesta.....	42
3.2	Información general de la empresa.....	43
3.2.1	<i>Descripción de la empresa.....</i>	44
3.2.1.1	<i>Misión.....</i>	44
3.2.1.2	<i>Visión.....</i>	44
3.2.1.3	<i>Principios.....</i>	44
3.2.1.4	<i>Valores.....</i>	44
3.2.1.5	<i>Objetivos institucionales.....</i>	45
3.2.2	<i>Especialidades que ofrece RIOHOSPITAL.....</i>	45
3.2.3	<i>Servicios que ofrece RIOHOSPITAL.....</i>	46
3.2.4	<i>Organigrama Estructural.....</i>	46
3.3	Matriz FODA.....	48
3.4	Evaluación de Control interno en base al COSO III.....	56
3.5	Flujogramas Procesos Operativos.....	98
3.6	Elaboración del informe de Control Interno.....	112
3.7	Elaboración de los indicadores de Gestión.....	138
	CONCLUSIONES.....	140
	RECOMENDACIONES	141

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1: Proceso de Control.....	7
Figura 2-1: Tipos de Control.....	8
Figura 3-1: Elementos del control interno.....	11
Figura 4-1: Elementos de la comunicación.....	16
Figura 5-1: Clasificación del sistema de Salud Pública del Ecuador.....	25

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1: Tipos de control.....	15
Tabla 2-1: Principios del COSO III.....	17
Tabla 1-2: Población RIOHOSPITAL.....	29
Tabla 2-2: Existencia de manuales, reglamentos y políticas.....	31
Tabla 3-2: Aplicación de manuales, reglamentos y políticas.....	32
Tabla 4-2: Estructura Orgánica.....	33
Tabla 5-2: Capacitación.....	34
Tabla 6-2: Canales de comunicación.....	35
Tabla 7-2: Mejora de procesos.....	36
Tabla 8-2: Evaluación COSO III.....	37
Tabla 9-2: Cumplimiento de procedimiento.....	38
Tabla 10-2: Aspectos generales institucionales.....	39
Tabla 11-2: Indicadores de gestión.....	40
Tabla 1-3: Información de la empresa.....	47
Tabla 2-3: Matriz FODA.....	48
Tabla 3-3: Matriz de correlación FO.....	49
Tabla 4-3: Tabla de valoración.....	50
Tabla 5-3: Matriz de correlación DA.....	51
Tabla 6-3: Tabla de valoración.....	52
Tabla 7-3: Matriz de Prioridades.....	53
Tabla 8-3: Perfil Estratégico Interno.....	54
Tabla 9-3: Perfil Estratégico Externo.....	55
Tabla 10-3: Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.....	57
Tabla 11-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 1”.....	58
Tabla 12-3: Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión.....	59
Tabla 13-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 2”.....	60
Tabla 14-3: Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad.....	61
Tabla 15-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 3”.....	62
Tabla 16-3: Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia.....	63
Tabla 17-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 4”.....	64
Tabla 18-3: Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad.....	65
Tabla 19-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 5”.....	66

Tabla 20-3: Principio 6: Especifica objetivos relevantes.....	67
Tabla 21-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 6”.....	68
Tabla 22-3: Principio 7: Identifica y analiza los riesgos.....	69
Tabla 23-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 7”.....	70
Tabla 24-3: Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude.....	71
Tabla 25-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 8”.....	72
Tabla 26-3: Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes.....	73
Tabla 27-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 9”.....	74
Tabla 28-3: Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control.....	75
Tabla 29-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 10”.....	76
Tabla 30-3: Principio 11: La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.....	77
Tabla 31-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 11”.....	78
Tabla 32-3: Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos.....	79
Tabla 33-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 12”.....	80
Tabla 34-3: Principio 13: Usa información relevante.....	81
Tabla 35-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 13”.....	82
Tabla 36-3: Principio 14: Comunica internamente.....	83
Tabla 37-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 14”.....	84
Tabla 38-3: Principio 15: Comunicación externamente.....	85
Tabla 39-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 15”.....	86
Tabla 40-3: Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes.....	87
Tabla 41-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 16”.....	88
Tabla 42-3: Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias.....	89
Tabla 43-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 17”.....	90
Tabla 44-3: Matriz Resumen “Ambiente de Control”.....	91
Tabla 45-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Ambiente de control”.....	91
Tabla 46-3: Matriz Resumen “Evaluación de Riesgos”.....	92
Tabla 47-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Evaluación de Riesgos”.....	92
Tabla 48-3: Matriz Resumen “Actividades de Control”.....	93
Tabla 49-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Actividades de Control”.....	93
Tabla 50-3: Matriz Resumen “Sistemas de Evaluación”.....	94
Tabla 51-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Sistemas de información”.....	94
Tabla 52-3: Matriz Resumen “Monitoreo y Supervisión”.....	95

Tabla 53-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Monitoreo y Supervisión”.....	95
Tabla 54-3: Matriz Resumen.....	96
Tabla 55-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Matriz Resumen”.....	96
Tabla 56-3: Descripción de procesos -Junta de accionistas.....	98
Tabla 57-3: Descripción de procesos- Gerente General.....	100
Tabla 58-3: Descripción de procesos- Director Médico.....	102
Tabla 59-3: Descripción de procesos- Pago a proveedores.....	104
Tabla 60-3: Descripción de procesos- Cobro de servicios prestados.....	106
Tabla 61-3: Descripción de procesos- Inventario de insumos.....	108
Tabla 62-3: Descripción de procesos - Departamento Talento Humano.....	110
Tabla 63-3: Indicadores de Gestión.....	139

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-2:	Existencia de manuales, reglamentos y políticas.....	31
Gráfico 2-2:	Aplicación de manuales, reglamentos y políticas.....	32
Gráfico 3-2:	Estructura Orgánica.....	33
Gráfico 4-2:	Capacitación.....	34
Gráfico 5-2:	Canales de comunicación.....	35
Gráfico 6-2:	Mejora de procesos.....	36
Gráfico 7-2:	Evaluación COSO III.....	37
Gráfico 8-2:	Cumplimiento de procedimientos.....	38
Gráfico 9-2:	Aspectos generales institucionales.....	39
Gráfico 10-2:	Indicadores de gestión.....	40
Gráfico 1-3:	Especialidades RIOHOSPITAL.....	45
Gráfico 2-3:	Servicios RIOHOSPITAL.....	46
Gráfico 3-3:	Organigrama Estructural.....	46
Gráfico 4-3:	Principio 1- COSO III.....	58
Gráfico 5-3:	Principio 2- COSO III.....	60
Gráfico 6-3:	Principio 3- COSO III.....	62
Gráfico 7-3:	Principio 4- COSO III.....	64
Gráfico 8-3:	Principio 5- COSO III.....	66
Gráfico 9-3:	Principio 6- COSO III.....	68
Gráfico 10-3:	Principio 7- COSO III.....	70
Gráfico 11-3:	Principio 8- COSO III.....	72
Gráfico 12-3:	Principio 9- COSO III.....	74
Gráfico 13-3:	Principio 10- COSO III.....	76
Gráfico 14-3:	Principio 11- COSO III.....	78
Gráfico 15-3:	Principio 12- COSO III.....	80
Gráfico 16-3:	Principio 13- COSO III.....	82
Gráfico 17-3:	Principio 14- COSO III.....	84
Gráfico 18-3:	Principio 15- COSO III.....	86
Gráfico 19-3:	Principio 16- COSO III.....	88
Gráfico 20-3:	Principio 17- COSO III.....	90
Gráfico 21-3:	Ambiente de Control.....	91
Gráfico 22-3:	Evaluación de Riesgos.....	92

Gráfico 23-3: Actividades de Control	93
Gráfico 24-3: Sistemas de Información	94
Gráfico 25-3: Monitoreo y Supervisión	95
Gráfico 26-3: Matriz resumen	96

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: MODELO DE LA ENCUESTA APLICADA

ANEXO B: RUC

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tuvo como objetivo realizar una Evaluación del Control Interno basado en el COSO III a “RIOHOSPITAL” del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2018, con la finalidad de verificar el nivel de cumplimiento de los procesos administrativos y contables. Para la ejecución del siguiente trabajo se empleó técnicas como la entrevista al gerente para de esta manera obtener información más relevante y precisa, observación se realizó acudiendo a la empresa para poder recabar información y las encuestas dirigida a todo el personal que labora en dicha institución. Los hallazgos encontrados fueron los siguientes: no existe una adecuada capacitación al personal en el área de salud como son médicos, enfermeras, instrumentistas, el departamento de contabilidad y la administración no realiza un adecuado control de los procesos internos, no cuenta con indicadores que evalúen el cumplimiento de eficiencia, eficacia. Por este motivo se ejecutó la evaluación de control interno donde se desarrolló los cuestionarios de control interno para determinar el nivel de riesgo y confianza, se realizó hojas de procedimientos con sus respectivos flujogramas en donde se encuentran explícitos los pasos de cada una de las actividades que se van generando en los departamentos de acuerdo a las necesidades, así también se elaboró un informe final. Se concluyó que los procesos contables, administrativos entre otros muestran un nivel de confianza del 76% y un nivel de riesgo del 24%. Se recomienda realizar evaluaciones de control interno de manera periódica a los procesos que va desarrollando en cada actividad.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, < CONTROL INTERNO >, <EVALUACIÓN>, < COSO III>, < PROCESOS>, <INDICADORES>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>, <CHIMBORAZO (PROVINCIA)>.



Firmado digitalmente por:
HOLGER GERMAN
RAMOS UVIDIA

0661-DBRAI-UPT-2021

2021-02-22

ABSTRACT

The objective of this study was to carry out an Internal Control Evaluation based on COSO III at "RIOHOSPITAL" located in Riobamba city, province of Chimborazo, temí 2018, in order to verify the level of compliance with the administrative and accounting processes. For the development of this study, an interview was applied to the manager in order to obtain more relevant and precise information, an observation technique by visiting the company to be able to collect information and also surveys applied to the personnel who work in the institution . The findings go as follows: there is no an adequate training system for the staff in the health area such as physicians, nurses, scrubbers; the accounting department and the administration do not carry out an adequate control of internal processes, it lacks of indicators to evaluate the compliance of efficiency, effectiveness. For this reason, the internal control evaluation was carried out where the internal control questionnaires were developed to determine the level of risk and confidence, procedure sheets with their respective flowcharts were elaborated where the steps of each one of the activities generated by each department are explicit according to their needs, along with the presentation of a final report. It was concluded that the accounting and administrative processes, among others, show a confidence level of 76% and a risk level of 24%. It is recommended to carry out constant internal control evaluations for the processes that are being developed in each activity.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <INTERNAL CONTROL>
<COSO III> <ADMINISTRATIVE PROCESSES> <RIOBAMBA (CANTON)>



INTRODUCCIÓN

Riohospital es una empresa privada con autonomía administrativa, cuyo objetivo es la prestación de servicios especializados de hospitalización, en donde prevalece la ética y la responsabilidad para cubrir las necesidades de salud de la sociedad.

La empresa en mención ha venido adoleciendo de una serie de problemáticas que han afectado al normal desarrollo de sus actividades, entre ellas: el departamento de enfermería no cumple con los procesos y la normativa interna y externa que le es aplicable, adicionalmente, no existen documentos de respaldo de anteriores evaluaciones institucionales; a más de que, no existen indicadores de gestión que permitan evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas organizaciones. En este contexto, se previó realizar una Evaluación de Control Interno basado en el COSO III a RIOHOSPITAL, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, particularmente a la gestión de la empresa en cuanto tiene que ver con el cumplimiento de la normativa interna y externa que le es aplicable.

Para el efecto, la presente investigación se encuentra dividida en tres capítulos, a saber:

CAPÍTULO I: Marco Teórico - Referencial. - en esta parte se desglosan los antecedentes investigativos, el marco teórico, y el marco conceptual, elementos que sirvieron para sustentar la presente investigación, para cuyo efecto, se revisaron una serie de fuentes bibliográficas, contenidos en: monografías, libros, revistas y páginas de internet de reconocidos autores y tratadistas.

CAPÍTULO II: Marco Metodológico. - en este capítulo vamos a partir por la modalidad de investigación utilizada, es decir los métodos, las técnicas e instrumentos de investigación utilizados que ayudaron a obtener la información necesaria y confiable para que los resultados de la evaluación de control interno sean precisos y de un gran beneficio para la empresa hospitalaria.

CAPÍTULO III: Marco Propositivo. - se desarrolla la Evaluación de Control Interno basado en el COSO III a RIOHOSPITAL, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, mediante la aplicación de programas, cuestionarios, flujogramas, etc., de tal forma que permitió determinar el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales durante el período 2018. El trabajo concluye una serie conclusiones y recomendaciones, que bien pueden convertirse en una importante herramienta de gestión para que sus directivos puedan mejorar la toma de decisiones a nivel empresarial.

Planteamiento del problema

En Latinoamérica se da a conocer a inicios de los años 90' mediante una declaración de la SAS N° 55 está hace referencia a la estructura de control interno. En el marco contextual el control interno se viene dando desde la antigüedad a nivel mundial para lograr competitividad en sus empresas y de esta manera disminuir la ocurrencia de errores, a nivel mundial se lo una conoce con diversos nombres como Cadbury en Reino Unido, Vienot en Francia. En Ecuador se ha ido desarrollando de acuerdo a las necesidades y competencias de cada entidad para así poder controlar de mejor manera sus recursos humanos como económicos.

Riohospital es una entidad jurídica legalmente constituida en donde su principal actividad es brindar sus servicios hospitalarios dicha entidad está sujeta a las regulaciones y resoluciones del Ministerio de Salud, para su mejor atención ofrece los siguientes servicios laboratorio clínico, emergencia, farmacia, centro quirúrgico, hospitalización, enfermería, terapia intensiva, consulta externa, imagenología, neonatología.

Luego de haber realizado un diagnostico a “RIOHOSPITAL” se logró determinar una serie de problemáticas que vienen caracterizando el desarrollo de sus diferentes actividades:

En Riohospital se consiguió evidenciar que no existe una adecuada capacitación al personal en el área de salud.

En el departamento de contabilidad no realiza un adecuado control de los procesos internos, lo que provoca una mala distribución de los recursos que esta posee.

Riohospital no cuenta con indicadores que evalúen el cumplimiento de eficiencia, eficacia lo que trae como consecuencia que no existe una evaluación constante y no permite optimizar los recursos que esta posee.

Formulación del problema

¿De qué manera influye la evaluación del control interno basado en el COSO III al cumplimiento de los objetivos y manejo adecuado de los recursos disponibles a RIOHOSPITAL del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo?

Delimitación del problema

Objeto de estudio: Control Interno

Campo de acción: Auditoria

Delimitación espacial: Área Administrativa

Institución: Empresa “RIOHOSPITAL”

Cantón: Riobamba

Provincia: Chimborazo

Período: 2018

Justificación

Justificación teórica

La presente investigación se justifica desde la perspectiva teórica en consideración de que la investigación se fundamenta en la base científica ya establecida que permitirá aprovechar todo el referente teórico que sobre control interno y muy particularmente sobre el COSO III que han sido publicados por distintos autores de tal forma que sirva de base para evaluar el control interno para “RIOHOSPITAL”, documento que bien puede convertirse en un referente para organizaciones que estén atravesando similares problemáticas.

Justificación metodológica

La presente investigación se justifica desde la perspectiva metodológica ya que se aplicarán aprovechar los distintos métodos, técnicas y herramientas de investigación que permitan recabar información, relevante, consiste y pertinente, de tal manera que se pueda evaluar el control interno en base al COSO III a “RIOHOSPITAL” con información real sobre las bases sólidas apegadas a las necesidades y requerimientos de la entidad.

Justificación académica

Desde la parte académica la presente investigación se justifica su inicio ya que, se pondrá en práctica todos los conocimientos adquiridos durante la formación académica en la evaluación de control interno “ RIOHOSPITAL”, paralelamente se da la oportunidad para adquirir nuevos conocimientos como consecuencia del desarrollo del presente trabajo de investigación; y sin dejar de ser menos importante, estaremos cumpliendo con un prerrequisito para nuestra incorporación como nuevos profesionales de la Republica.

Justificación práctica

Desde la perspectiva practica la presente investigación se justifica su realización ya que se Evaluará el Control Interno basado en el COSO III a “RIOHOSPITAL”, que incluirá entre sus partes más importantes la descripción de los procedimientos a nivel de toda la organización con el objetivo de optimizar recursos y apoyar el desarrollo institucional.

Objetivos

Objetivo general

Evaluar el control interno a la empresa “RIOHOSPITAL”, Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, en base al COSO III para medir su eficiencia, eficacia y economía.

Objetivo específico

- Estructurar el marco teórico en la cual se fundamenta nuestra investigación mediante la recopilación de información la cual va a sustentar la presente investigación de la evaluación de control interno.
- Realizar un diagnóstico mediante la aplicación del COSO III para la identificación de la situación actual de RIOHOSPITAL.
- Revelar la información encontrada mediante un informe de auditoría en el cual se da a conocer los hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1 Antecedentes investigativos

Se ha tomado como referencia investigaciones realizadas por estudiantes de diferentes universidades realizadas en diferentes empresas del Ecuador similares con la evaluación de control interno basado en el COSO:

De acuerdo a Ortega, M. (2017) “EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (COSO III) A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2015”. (Tesis de Grado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría, expresa que:

En desarrollo de la investigación se basa en la creación de políticas de capacitación al personal y establecer el método COSO III como Sistema de Control óptimo para identificar y resolver problemas en las operaciones de manera eficiente con el fin de cumplir las metas y objetivos propuestos por la entidad.

Según Cobeña, A. (2015) “EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL COSO III AL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR REPÚBLICA FEDERAL DE ALEMANIA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2014”. (Tesis de Grado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría, indica que:

El presente proyecto de investigación en la aplicación del modelo COSO III sirve para enfrentarse a los cambios constantes del día a día, proporcionando estrategias para detectar oportunamente los procedimientos deficientes en pro de la mejora continua, paralelamente se aplicó técnicas y métodos investigativos, diagnóstico FODA, cuestionarios de control interno para recopilar y sistematizar información del funcionamiento y la interpretación de la realidad del comportamiento humano.

De lo expuesto anteriormente la evaluación de control interno es muy importante en las empresas ayuda a verificar el cumplimiento de los objetivos, metas propuestas por el nivel directivo con la ayuda de varias herramientas como es el COSO, flujogramas, cuestionarios para poder optimizar el uso de los recursos disponibles y de esta manera obtener un mayor beneficio.

1.2 Fundamentado n teórica

1.2.1 Evaluación

Según Fernández, (2005) define a la evaluación como “un proceso contextualizado y sistematizado, intencionalmente diseñado y técnicamente fundamentado, de recopilación de información relevante, fiable y valida, que permita emitir un juicio valorativo en función de los criterios previamente determinados como base para tomar decisiones”.

1.2.2 Control

Para Cepeda, G. (2002) “Una de sus acepciones gramaticales, quiere decir comprobación, intervención o inspección, el propósito final del control es, en esencia, preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo” (p. 3)

1.2.2.1 Control en las organizaciones

De acuerdo a Rodríguez, J. (2009) indica:

El control es vital para el funcionamiento de las organizaciones como un sistema, de acuerdo con el principio de la retroalimentación lo más significativo de las decisiones consiste en actuar sobre comportamientos determinados a fin de reducir alguna desviación percibida, gracias a ello es posible mantener una adecuada función de dirección y, por tanto, lograr objetivos.

El control ha existido en todo tipo de organización (industrial, comercial y social), desde el momento en que estas se han creado para cumplir algún objetivo. Taylor lo intuyo y Fayol definió de manera concreta la función de control en las organizaciones, no hacían sino constatar algo conocido empíricamente en realidad, la organización “para ser tal” siempre debe procurar dos cosas:

- Cuidar que sus planes y objetivos se cumplan
- Distribuir económicamente la utilización de sus recursos organizacionales (p. 25).

1.2.2.2 Proceso de control

Independientemente de la función que se controle o de la técnica empleada para controlarla, el diseño del sistema obedece a una estructura interna del mismo, cuya dinámica es cíclica e incluye un elemento determinante en su actuación.

La primera etapa es integrar un sistema de control entre la dirección superior y los responsables del área para llevar a cabo la acción de controlar los medios adecuados para alcanzar el objetivo.

La segunda etapa del proceso de control, que consiste en medir el desempeño, se refiere a un solo concepto "mostrar a lo que se ha logrado".

La última etapa del proceso de control consiste en tomar las medidas correctivas pertinentes. Puede considerarse como el hecho de hacer cumplir o de ver que las operaciones sean ajustadas o se hagan esfuerzos para que los resultados vayan de acuerdo con lo esperado.

Figura 1-1: Proceso de Control

Fuente: (Rodríguez J, 2009, pp. 27-28)

Realizado por: Centeno, C. 2019

1.2.2.3 Características de un buen control

Para Rodríguez, J. (2009) manifiesta que el control es un factor extremadamente crítico en el logro de los objetivos generales, dependiendo su efectividad, en ese sentido, de la información recibida. Los sistemas de control, para lograr su uso óptimo, deben tener ciertas características, que son las siguientes:

- Deben ser oportunos. - es oportuno cuando se dispone de él en el momento apropiado
- Seguir una estructura orgánica. - los buenos controles están bien relacionados con la estructura orgánica y muestra su eficiencia.
- Ubicación estratégica. - es necesario establecer controles en ciertas actividades de la operación siguiendo un criterio estratégico.
- Un control debe ser económico. - se refiere al aspecto de que cuando hay un control excesivo, puede ser gravoso y provocar un efecto sofocante en el personal
- Revelar tendencia y situaciones. - la interpretación de las tendencias, en relación con los eventos es de especial importancia en el desarrollo de la información.
- Resaltar la excepción. - se puede dar por dos razones la primera es la cantidad de información producida y la segunda es cuando la información que resalta la excepción es presentada al administrador su atención se centra en aquellos aspectos que requieren una acción correctiva (pp. 29-30).

1.2.2.4 Tipos de control

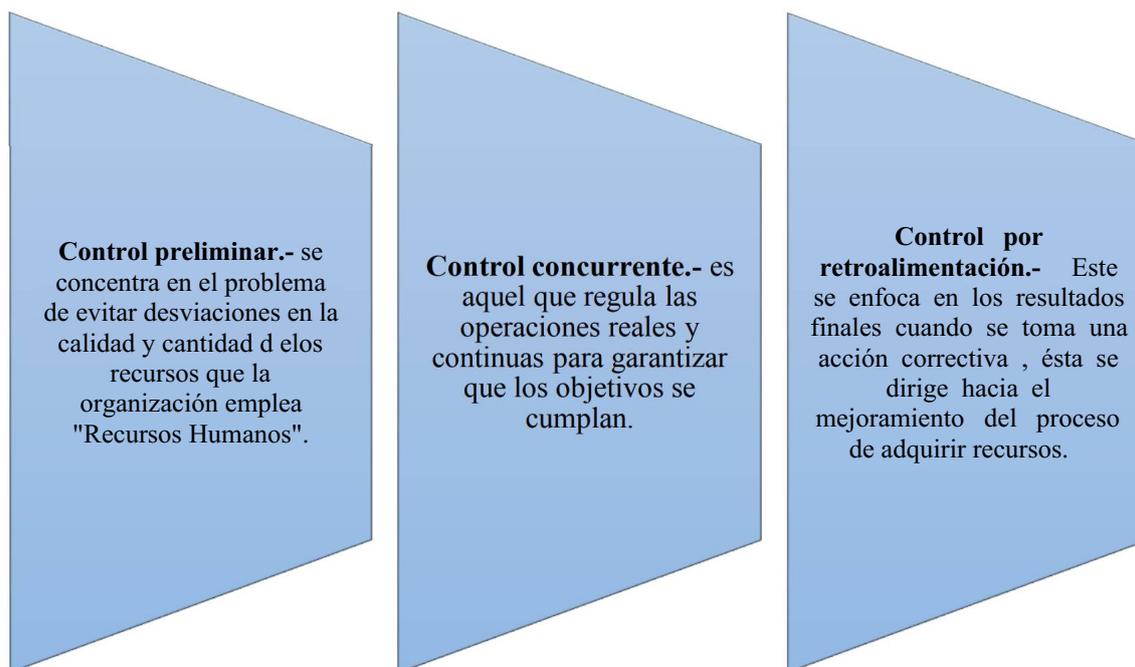


Figura 2-1:Tipos de Control

Fuente: (Rodríguez J, 2009, pp. 124-125)

Realizado por: Centeno, C.2019

1.2.3 Control interno

De acuerdo a Cepeda, G. (2002) El conjunto de planes, métodos y procedimientos debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos (p.4).

En este sentido Mantilla, S. (2005) "Control interno es un proceso, ejecutado por de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos" (p. 14)

El control interno es un procedimiento que realiza una entidad para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos, políticas propuestas por la administración de la misma en donde este proceso es realizado por todo el personal que se encuentra laborando.

1.2.3.1 División del control interno

Según Cepeda, G. (2002) divide al control interno en

1.2.3.1.1 Control interno contable

Comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros financieros y debe diseñarse de tal manera que brinden la seguridad razonable de que:

- Las operaciones se realizan de acuerdo con autorizaciones de la administración
- Las operaciones se registran debidamente para:
 - a. Facilitar la preparación de estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.
 - b. Lograr salvaguardar los activos.
 - c. Poner a disposición información suficiente y oportuna para la toma de decisiones.
 - d. El acceso a los activos solo se permite de acuerdo con autorizaciones de la administración.

1.2.3.1.2 Control interno administrativo

“Los controles administrativos se relacionan con normas y procedimientos relativos a la eficiencia operativa y a la adhesión a las políticas prescritas por la administración estos controles solo influyen indirectamente en los registros contables”, (p. 4)

1.2.3.2 Objetivos del sistema de control interno

Para Estupiñan, R. (2006) los objetivos del control interno son los siguientes

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de la leyes y regulaciones aplicadas, (p.1)

Mientras tanto en esta misma línea de pensamiento Cepeda, G. (2002) indica que los objetivos de Control interno son:

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar (control interno contable).
- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas (control interno administrativo).

- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos (control interno administrativo)
- Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización (control interno contable)
- Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados (control interno administrativo), (p. 9)

1.2.3.3 Fines del control interno

Rodríguez, J. (2009) indica

Un sistema de control interno consiste en aplicar todas las medidas utilizadas por una organización con las siguientes finalidades:

- Proteger sus recursos contra pérdidas, fraude o ineficiencia.
- Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables ya administrativos.
- Apoyar y medir el incumplimiento de la organización.
- Juzgar la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.
- Cerciorarse si ha habido adhesión a las políticas generales de la organización, (p. 51)

1.2.3.4 Características del sistema de control interno

Para Estupiñan, R. (2006)

- El control interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización.
- Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.
- Debe considerar una adecuada segregación de funciones, en la cual las actividades de autorización, ejecución, registro, custodia y realización de conciliaciones estén debidamente separadas.
- Los mecanismos de control se deben encontrar en la redacción de todas las normas de la organización
- No mide desviaciones; permite identificarlas (p. 9)

1.2.3.5 Elementos del control interno

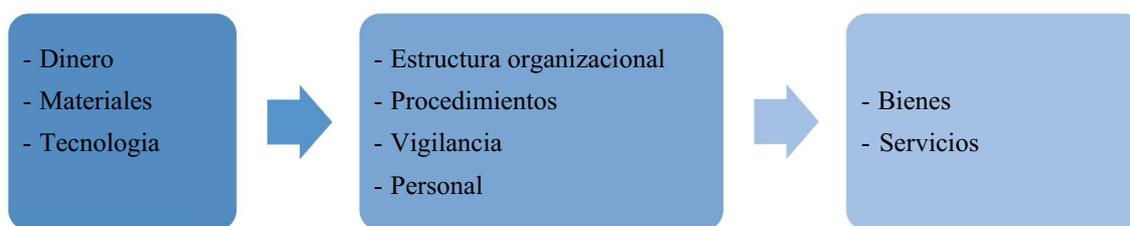


Figura 3-1: Elementos del control interno

Fuente: (Rodríguez J, 2009, pp.55-56)

Realizado por: Centeno, C.2019

1.2.3.6 Principios del control interno

De acuerdo a Rodríguez, J. (2009)

- Debe fijarse la responsabilidad. Si no existe una delimitación exacta de esta, el control será ineficiente.
- Se debe seleccionar y proporcionar capacitación al personal; una capacitación bien detectada ofrece como resultado un mejor rendimiento.
- Debe hacer uso del equipo electrónico siempre que esto sea factible, pues facilita las operaciones, fomenta la división del trabajo y puede reforzar el control interno.
- Las descripciones de funciones y procedimientos para cada puesto deben asignarse por escrito. Los manuales admirativos promueven la eficiencia y evitan errores, (p.55)

1.2.3.7 Porque y para que se controla

Para Cepeda, G. (2002)

No hay control interno eficiente si la organización no permite, entre otras cosas, una evaluación continua del personal y si no hay voluntad de realizar los ajustes que se requieran cuando los objetivos de la organización no se estén cumpliendo o se estén logrando con derroche, sin orden, ni transparencia, sin cumplir las normas legales o los principios de eficiencia, hoy en día, el control interno compromete a todos los empleados con el mejoramiento de la calidad de gestión. En este proceso de transformación implica mejoramiento de las organizaciones en:

- El establecimiento de una estructura flexible y dinámica que permita sumir los retos de la misión organizacional
- El logro de una gestión administrativa y financiera comprometida con altos niveles de calidad y racionalidad en la utilización de los recursos.
- Mayores y mejores niveles de productividad

- Recursos humano motivado y capacitado, dispuesto a comprometerse con su organización
- Diseño del sistema de planeación, información, operación, financieros, contables, control y seguimiento como apoyo a la nueva cultura organizacional.
- Tener al cuidado (cliente) como el centro de atención, y la excelencia en la prestación de servicios.
- Simplificación de regulaciones excesivas e innecesarias.
- Transparencias y responsabilidad administrativa, (pp. 6-7)

1.2.4 COSO

Según Ladino, E. (2009) indica que los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON FRAUDULENT FINANCIAL REPORTING creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS). El grupo estaba constituido por representantes de las siguientes organizaciones:

- American Accounting Association (AAA)
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)
- Financial Executive Institute (FEI)
- Institute of Internal Auditors (IIA)
- Institute of Management Accountants (IMA). (p.8)

1.2.4.1 Clasificación del COSO

\2AAA COSOI

Según la Asociación Española para la calidad, (2013)

En 1992 la comisión publicó el primer informe “Internas Control - Integrated Framework” denominado COSO I con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de control interno.

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión, (párrafo 4-7)

1.2.4.1.2 COSO II

Según la Asociación Española para la calidad (2013), se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores.

COSO II (ERM) amplía la estructura de COSO I a ocho componentes:

1. Ambiente de control: son los valores y filosofía de la organización, influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y las actividades de control de los mismos.
2. Establecimiento de objetivos: estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos.
3. Identificación de eventos, que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos.
4. Evaluación de Riesgos: identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.
5. Respuesta a los riesgos: determinación de acciones frente a los riesgos.
6. Actividades de control: Políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos.
7. Información y comunicación: eficaz en contenido y tiempo, para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades.
8. Supervisión: para realizar el seguimiento de las actividades, (párrafo 8-9)

1.2.4.1.3 COSQUI

Para la Asociación Española para la calidad, (2013) se ha publicado la tercera versión COSO III. Las novedades que introducirá este Marco Integrado de Gestión de Riesgos son:

- Mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos
- Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos
- Mayor claridad en cuanto a la información y comunicación.

1.2.4.2 Componentes del COSO III

1.2.4.2.1 Ambiente de control

En este sentido Estupiñan, R. (2015)

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influya la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustentan o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control con incidencia en:

- Se estructuran las actividades del negocio.
- Se asigna autoridad y responsabilidad.
- Se organiza y desarrolla la gente.
- Se comparten y comunican los valores y creencias.
- La personal toma conciencia de la importancia del control, (pp.29-30)

1.2.4.2.2 Evaluación de riesgos

Estupiñan, R. (2015) indica que:

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. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma, (p.31)

1.2.4.2.3 Actividades de control

Según Estupiñan, R. (2015)

Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos, (pp.34-35)

Tipos de control- Actividades de control

Tabla 1-1: Tipos de control

Tipos de controles					
Detectivos		Preventivos		Correctivos	
Propósito	Característica	Propósito	Característica	Propósito	Característica
<p>Diseñado para detectar hechos indeseables</p> <p>Detectan la manifestación/ocurrencia del hecho</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Detienen el proceso o aíslan las causas del riesgo o las registran. • Ejercen una función de vigilancia. • Actúan cuando se evaden los preventivos. • No evitan las causas, las personas involucradas. • Conscientes y obvios mide la efectividad de controles preventivos. • Mas costos pueden implicar correcciones. 	<p>Diseñado para prevenir resultados indeseables</p> <p>Reducen la posibilidad que se detecte</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Están incorporados en los procesos de forma imperceptible • Pasivos construidos dentro del sistema inconsistente • Guías que evitan que existan las causas • Impedimento a que algo suceda mal • Más barato evita costos de corrección 	<p>Diseñado para corregir efectos de un hecho indeseable</p> <p>Corrigen las causas del riesgo que se detectan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es el complemento del detectivo al originar una acción luego de la alarma • Corrigen la evasión o falta de los preventivos • Ayuda a la investigación o corrección de causas • Permite que la alarma se escuche y se remedie el problema • Mucho más costoso • Implican correcciones y reprocesos

Fuente: (Estupiñan R, 2006, p. 33)

Realizado por: Centeno, C.2019

1.2.4.2.4 Información y comunicación

Estupiñan, R. (2015)

Para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna. La

información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada al personal en la forma y dentro del tiempo indicado, que le permita cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas producen reportes que contienen información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización.

La información generada internamente, así como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior, es parte esencial de la toma de decisiones, así como en el seguimiento de las operaciones. La información cumple distintos propósitos a diferentes niveles, (pp. 36-37-38)

1.2.4.2.4.1 Elementos de la comunicación

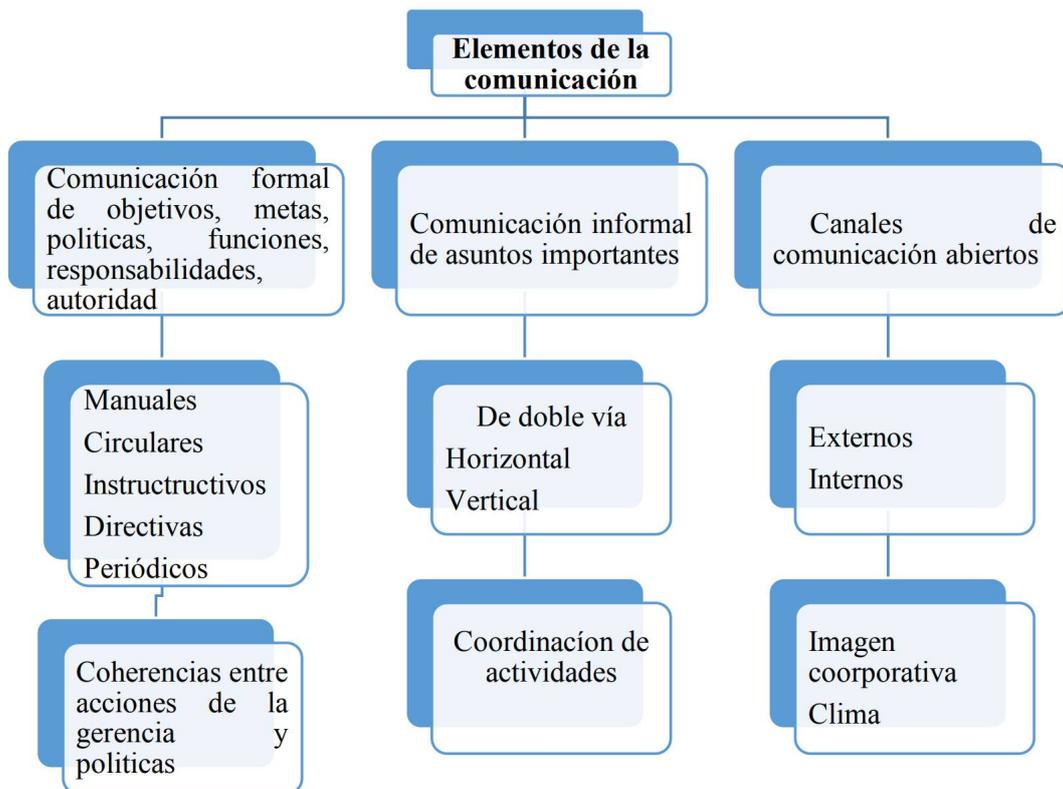


Figura 4-1:Elementos de la comunicación

Fuente: (Estupiñan R, 2006, p.36)

Realizado por: Centeno, C.2019

1.2.4.2.5 Supervisión y monitoreo

De acuerdo a Estupiñan, R. (2015)

La realización de las actividades diarias permite observar si efectivamente los objetivos de control se están cumpliendo y si los riesgos se están considerando adecuadamente. Los niveles de supervisión y gerencia juegan un papel importante al respecto, ya que ellos son

quienes deben concluir si el sistema de control es efectivo o ha dejado de serlo, tomando las acciones de corrección o mejoramiento que el caso exige.

Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores, (p.40)

1.2.43 Principios del COSOS 111

Tabla 2-1: Principios del COSO III

Componente	Principios
Ambiente de control	<ol style="list-style-type: none"> 1. Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos 2. Ejerce responsabilidad de supervisión 3. Establece estructura, autoridad, y responsabilidad 4. Demuestra compromiso para la competencia 5. Hace cumplir con la responsabilidad
Evaluación de riesgos	<ol style="list-style-type: none"> 6. Especifica objetivos relevantes 7. Identifica y analiza los riesgos 8. Evalúa el riesgo de fraude 9. Identifica y analiza cambios importantes
Actividades de control	<ol style="list-style-type: none"> 10. Selecciona y desarrolla actividades de control 11. Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología 12. Se implementa a través de políticas y procedimientos 13. Usa información Relevante
Sistemas de información	<ol style="list-style-type: none"> 14. Comunica internamente 15. Comunica externamente
Supervisión del sistema de control - Monitoreo	<ol style="list-style-type: none"> 16. Conduce evaluaciones continuas y/o independientes 17. Evalúa y comunica deficiencias

Fuente: (Ruiz C, 2016)

Realizado por: Centeno, C.2019

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

El control debe basarse en la integridad y los valores éticos de las directivas y accionistas para apoyar el funcionamiento del Sistema de Control Interno. La Integridad y los valores éticos son esenciales para el bienestar de la organización de todos los componentes y del público en general. Esto contribuye en forma significativa a la eficacia de las políticas y los sistemas de control de las entidades ya que permite influir sobre los comportamientos que no están sujetos ni a los sistemas de control más elaborados.

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión.

Esto hace referencia a la supervisión del desarrollo y desempeño del Control Interno además entiende el negocio y expectativas de los accionistas, clientes, empleados, inversionistas y demás partes estas expectativas y requerimientos nos ayuda a determinar los objetivos de la organización supervisar las responsabilidades de la Junta Directiva y administrar los recursos necesarios.

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad.

La Administración establece los niveles apropiados de autoridad y responsabilidad para la consecución de los objetivos.

Las entidades se estructuran a través de varias dimensiones tales como:

- Modelo operativo de la administración.
- Estructuras legales, subdivisiones.
- Proveedores de servicios externos.

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia.

Demuestra su compromiso de reclutar, capacitar y tener personas competentes. El principio de compromiso y competente nos da entender que la organización busca personas competentes capaces de desarrollar funciones que les asigne así mismo buscar y dar compromiso con los trabajadores es decir tener objetivos claros tanto en la entidad y los trabajadores poder así cumplir las metas de las organizaciones y determinar acciones correctivas cuando sea necesarios.

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad.

Retiene el personal de confianza y comprometido con la responsabilidad de control interno. La organización mantiene responsabilidad con el alto mando, es decir que hay un control de responsabilidades y delegaciones de tareas específicas se puede decir que en este principio abarca las responsabilidades que tienen los accionistas y alto mando de

dirigir y controlar lo que se establezca en la entidad en donde cada estructura organizacional tiene sus diferentes funciones que deben ser desarrolladas por cada departamento que se ejecuten las tareas correspondientes.

Principio 6: Especifica objetivos relevantes.

Se especifican los objetivos claros para identificar y evaluar el riesgo para el logro de los objetivos. Se mide los objetivos específicos que tiene cada organización y que deben ser cumplidos a un corto plazo entre estos objetivos tenemos:

Objetivos con prioridad y estrategias

- Medir riesgo de los objetivos
- Alineación de leyes y regularizaciones que tienes la entidad que deben ser cumplidas
- Objetivos específicos y claro para poder ser cumplidos
- Las divisiones deben cumplir con las tareas específicas
- Confirmar los objetivos para medir el riesgo de la entidad.

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos.

Identifica los riesgos de los objetivos de dichas entidades y analiza los riesgos para determinar cómo se los deben gestionar. La administración considera los riesgos en todos los niveles de la organización y a su vez toma decisiones necesarias para dar la solución al problema.

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude.

La organización se dará cuenta del fraude y de los riesgos que serán evaluados para las consecuencias de los objetivos. Esto considera la corrupción sea de las personas de la entidad u organización. Se la da a conocer cuando los estados financieros son preparados inadecuadamente con omisiones y declaraciones erróneas y falsas. El Control Interno debe prevenir o detectar oportunamente cualquier omisión o información errónea en los estados financieros por fraude o error.

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes.

La organización identifica y evalúa cambios que podrían impactar significativamente el Sistema de Control Interno. Este proceso se desarrolla y evalúa los riesgos que requiere que se establezcan controles para identificar y comunicar los cambios que puedan afectar los objetivos de la entidad:

- Cambios en el ambiente externo.
- Cambios físicos del ambiente.
- Cambios en el modelo del negocio.

- Adquisiciones y ventas de activos significativas.
- Operaciones extranjeras.
- Crecimiento rápido.
- Nuevas tecnologías.
- Cambios significativos de personal

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control.

La organización selecciona y desarrolla actividades de control a la mitigación de riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos. Las actividades de control apoyan todos los componentes del Sistema de Control Interno particularmente el componente de Evaluación de Riesgos.

Principio 11: La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.

Este principio establece la utilización de las tecnologías en los procedimientos y controles que se crean en los negocios. Porque para que se cree un buen procedimiento se necesita de mucha tecnología e innovación, porque sin tecnología los procedimientos no son actos para un negocio ya que toda gira en torno a la tecnología y más que todo los negocios que van cogidos de la mano.

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos.

En las organizaciones se crean procedimientos de acuerdo a las políticas para lograr los objetivos y metas de las empresas, en estas políticas se establece los procedimientos para realizar los procedimientos. Estas políticas deben de constar en algún documento de manera explícita e implícita y debe de comunicarse a todo el personal de la organización, estas políticas deben de ser:

- Oportuna es decir que deben de estipular el tiempo que se debe de demorar en cada actividad.
- Acciones correctivas, se deben de corregir los procedimientos cuando es necesario.
- Competencia, quien elabore los procedimientos.

Principio 13: Usa información relevante.

La organización visualiza cual es la información necesaria y requerida para ayudar en el cumplimiento de los otros componentes del control interno, porque si una organización tiene un buen control puede alcanzar sus metas y objetivos.

Se debe adquirir la información de adentro de la organización para saber los problemas o beneficios que esta tiene, así como también se debe de obtener información de manera

externa para saber cuál es la competencia en el mercado, cuáles son las nuevas tecnologías y de acuerdo a los datos obtenidos analizarlos a través del proceso establecido en la organización para que este lo convierta en información que sea útil para la organización y sacar ventaja.

Principio 14: Comunica internamente.

Hoy en día las organizaciones se comunican internamente ya que la información incluye, objetivos y responsabilidades para que se puede efectuar un control interno es necesario el apoyo para que se puede efectuar de manera rápida ya que la administración establece políticas y procedimientos el cual se facilita una comunicación interna Efectiva.

Principio 15: Comunicación externamente.

Las organizaciones se comunican con los de interés externo en relación con los que trabajan y afecta las actividades del control interno. Dicha organización debe desarrollar y realiza control y se efectuó la comunicación externa este incluye políticas para así obtener información y compartir dicha información internamente.

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes.

Este es un proceso de monitorio el cual incorpora el concepto de Condiciones reportables. Este es un Mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno debe ser flexible para Reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias. Dichas actividades de monitoreo y supervisión evalúan si los componentes y principios están los sistemas de control interno.

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias.

La organización que evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma Oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta Dirección y el Consejo, según corresponda. Las deficiencias en los componentes y principios de control interno pueden surgir de diferentes maneras:

- Actividades de monitoreo.
- Otros componentes del sistema de control interno.
- Partes externas.

Las ausencias o rendimientos encontrados en el Sistema de Control Interno deben ser notificadas a las partes convenientes en la organización y oportunamente para que se adopten las medidas necesarias, (párrafo 15-35)

1.2.5 Auditoria

Para Armas, R. (2008)

Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, efectuado con posterioridad a su ejecución, como servicio a los órganos de gobierno que responden por la correcta utilización de los fondos puestos a su disposición y a los propietarios de las entidades privadas, (p.7)

1.2.6 Auditoria de gestión

De acuerdo a Armas, R. (2008)

Es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, proyecto u operación, con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía, y por medio de las recomendaciones que al efecto se formulen, promover privado, la correcta administración del patrimonio público o privado, (p.7)

1.2.6.1 Objetivos de la auditoria de gestión

Según Armas, R. (2008)

- Evaluar la economía, la eficiencia y la eficacia de las entidades.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas gubernamentales.
- Evaluar el cumplimiento de metas y resultados señalados en los programas, proyectos u operaciones de los organismos sujetos a control.
- Analizar el costo de la actividad y el correcto uso dado a los recursos aprobados, (p.8)

1.2.6.2 Elementos de la gestión

Expresa Armas, R. (2008)

- Economía. - la obtención de bienes y servicios, sin sacrificio de la calidad y al menor costo.
- Eficiencia. - la obtención de bienes y servicios, con un manejo racional de recursos.
- Eficacia. - consecución de objetivos y metas acordes a la misión de la entidad y su visión estratégica, (pp.74-80-81)

1.2.7 Indicador

Para Armas, R. (2008) “Es la relación entre variables cuantitativas o cualitativas que permite observar la situación y tendencia de cambios generados en el objeto o fenómeno observado, en relación con los objetivos y metas previstas y los impactos esperados”, (p.73)

De acuerdo a Serna, (2006) “Es la relación existente entre variables que permitan observar aspectos de una situación y compararlo con las metas de los objetivos propuestos”, (p.33)

Un indicador es una variable que nos va ayudar a medir de una forma cualitativa y cuantitativa de un ambiente relacionados con los objetivos de una empresa.

1.2.7.1 ¿Por qué utilizar indicadores?

Según Armas, R. (2008)

El uso de indicadores es una gran ayuda para el auditor porque contribuye a:

- Obtener información rápida del desempeño o evolución de actividades correlacionadas.
- Hacer comparaciones.
- Hacer estimaciones, basándose en información histórica y en la evolución del indicador.
- Visualizar con facilidad. Ya sea en su presentación numérica o gráfica, con un vistazo se puede observar el comportamiento de lo medido, (p.72)

1.2.7.2 Indicadores medidores de la eficiencia

Según Salguero, A. (2015) “Son aquéllos que buscan la eficiencia interna y, por tanto, se refieren principalmente a los recursos consumidos para obtener un resultado.” (p.47)

1.2.7.3 Indicadores medidores de eficacia

Para Armas, R. (2008) “Los indicadores de eficacia relacionan las variables de productos, con las metas u objetivos de la organización y sucede que en este aspecto raramente existen indicadores que hayan sido concebidos y generalizados globalmente.” (p.81)

1.2.8 Criterios a considerar

Según Armas, R. (2008)

- El cumplimiento de planes y programas por la entidad y compararlos frente a los determinados por los sectores y la política económica.
- Determinar los resultados obtenidos.
- Estos indicadores deben permitir la evaluación de la calidad de la planeación, programación y cumplimiento de metas.
- Tener en cuenta aspectos tales como oportunidad y cobertura.

- Es importante separar la incidencia de los aspectos internos de los externos que afectan el cumplimiento de metas y programas, debido a que los externos están fuera del alcance de la organización, (p.82)

1.2.9 Salud

De acuerdo a MAIS-FCI, (2012) asume el concepto de salud dado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su Constitución de 1948, define salud “como el estado de completo bienestar físico, mental, espiritual, emocional y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. La salud implica que todas las necesidades fundamentales de las personas estén cubiertas: afectivas, sanitarias, nutricionales, sociales y culturales, (p. 39)

Según la Constitución de la República del Ecuador, (2011)

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

De acuerdo a la Ley Orgánica de Salud, (2006)

Art. 2.- Finalidad y Constitución del Sistema. - El Sistema Nacional de Salud tiene por finalidad mejorar el nivel de salud y vida de la población ecuatoriana y hacer efectivo el ejercicio del derecho a la salud. Estará constituido por las entidades públicas, privadas, autónomas y comunitarias del sector salud, que se articulan funcionamiento sobre la base de principios, políticas, objetivos y normas comunes.

Art. 5.- Para el cumplimiento de los objetivos propuestos, el Sistema Nacional de Salud implementará el Plan Integral de Salud, el mismo que garantizado por el Estado, como estrategia de Protección Social en Salud, será accesible y de cobertura obligatoria para toda la población, por medio de la red pública y privada de proveedores y mantendrá un enfoque pluricultural.

1.2.10 Sistema de salud del Ecuador clasificación

El sistema de salud de Ecuador está compuesto por dos sectores: público y privado. El sector público comprende al Ministerio de Salud Pública (MSP), el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), los servicios de salud de las municipalidades y las instituciones de seguridad social (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas e Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional). El MSP ofrece servicios de atención de salud a toda la población. El MIES y las municipalidades cuentan con programas y establecimientos de salud en los que también brindan atención a la población no asegurada. Las instituciones de seguridad social cubren a la población asalariada afiliada.

El sector privado comprende entidades con fines de lucro (hospitales, clínicas, dispensarios, consultorios, farmacias y empresas de medicina prepagada) y organizaciones no lucrativas de la sociedad civil y de servicio social. Los seguros privados y empresas de medicina prepagada cubren aproximadamente a 3% de la población perteneciente a estratos de ingresos medios y altos. Además, existen al menos 10 000 consultorios médicos particulares.

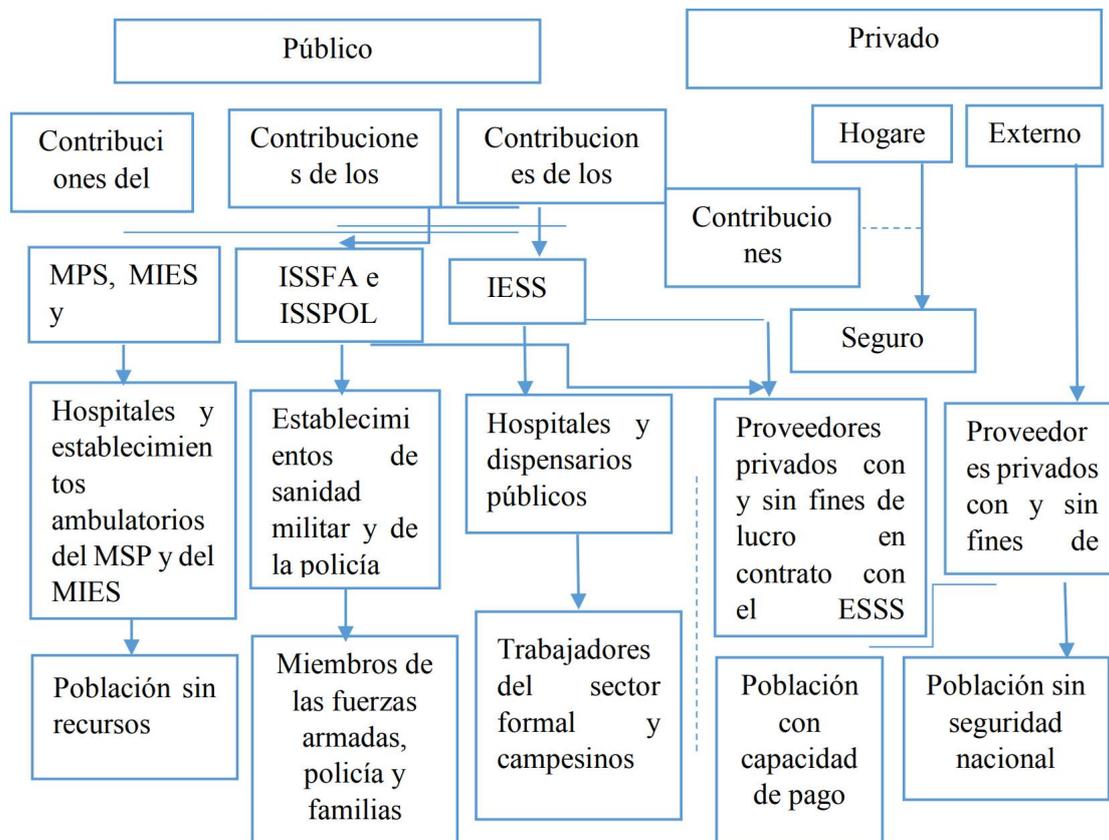


Figura 5-1: Clasificación del sistema de Salud Pública del Ecuador
 Fuente: (Lucio R, Villacres N & Enriquez R, 2011)
 Realizado por: Centeno, C.2019

1.2.11 Hospital

Para Paganini, (1992) se considera hospital, todo establecimiento independientemente de su denominación, dedicado a la atención médica, en forma ambulatoria y por medio de la internación, sea de la dependencia estatal, privada o de la seguridad social; de alta o baja complejidad; con fines de lucro o sin él, declarados en sus objetivos institucionales, abierto a toda la comunidad de su área de influencia o circunscrita su admisión de un sector de ella. (p. 1) En este mismo sentido Urdaneta, (2004) indica que un hospital es un conjunto de elementos humanos, materiales y tecnológicos organizados adecuadamente para proporcionar asistencia médica: preventiva, curativa y rehabilitación, a una población definida, en las condiciones de máxima eficiencia y de óptima rentabilidad económica. El trabajador y el paciente deben permanecer en condiciones óptimas garantizadas por el diseño y Mantenimiento adecuado de las instalaciones del Hospital, que a su vez tendrá que estar dentro de una Organización, (p.1)

Un hospital es una entidad pública o privada donde proporcionan atención medica apoyada por elementos como talento humano, instalaciones adecuadas, utensilios médicos entre otros para salvaguardar la vida del paciente.

Para Yunga, J. (2014) los hospitales se clasifican en los siguiente:

Hospital básico

Unidad de salud que brinda atención ambulatoria, emergencia y hospitalización de corta estancia en: medicina general, ginecoobstetricia, pediátrica y cirugía de emergencia; forma parte y es el eje del sistema de referencia y contra referencia de los servicios de primer nivel y se ubica generalmente en cabeceras cantonales

Hospital general

Unidad operativa que provee atención de salud ambulatoria e internación en las cuatro especialidades básicas y algunas subespecialidades de la medicina, resuelve las referencias recibidas de las unidades de menor complejidad y las contras refiere; y realiza docencia e investigación. Corresponde al segundo nivel de prestación de servicios y está ubicado en las capitales de provincia y cabeceras cantonales de mayor concentración poblacional.

Hospital especializado

Unidad operativa que brinda atención de salud ambulatoria de especialidad, de referencia y hospitalización en una especialidad o subespecialidad o que atiende a un grupo de edad específico; atiende a la población local o nacional mediante el sistema de referencia y contra referencia y puede ser de tipo agudo o crónico. Corresponde al tercer nivel de

atención, realizan docencia e investigación en salud y está localizado en ciudades consideradas de mayor desarrollo y concentración poblacional.

Hospital de especialidades

Es la unidad de salud de referencia de la más alta complejidad, destinada a brindar atención especializada de emergencias, recuperación y rehabilitación a los usuarios de las diferentes especialidades y subespecialidades médicas; es un establecimiento de pacientes agudos y atiende a toda la población del país a través de la referencia y contra referencia, pp.11-12)

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Modalidad de la investigación

Cualitativo. - permitió evaluar, interpretar la información recolectada dentro de la empresa en el uso correcto de los recursos y el nivel de cumplimiento de la eficiencia y eficacia establecidas por la empresa permitiendo con esto determinar la aplicación del COSO III.

Cuantitativo. - se aplicó encuestas al personal que la labora en la entidad para poder obtener información y de esta manera poder realizar una tabulación de los datos para poder alcanzar el logro de los objetivos plantados por la investigación.

2.2 Tipos de investigación

Campo

La información que se obtuvo para desarrollar este trabajo de investigación era directamente con la organización implicada mediante visitas frecuentes para recolectar la información necesaria con el personal administrativo y el personal operativo que labore en RIOHOSPITAL.

Bibliográfica

En la presente investigación se utilizó información de páginas web, libros, libros digitales que me ayudaron a revisar, comparar, ampliar y sustentar la información sobre mi tema a desarrollar que es control interno basado en el COSO III.

Descriptiva

Se utilizó este tipo de investigación al realizar métodos descriptivos que me ayudaron a obtener una información real y obtuve como resultado algunas debilidades en la evaluación de control interno que se desarrolla en la organización.

2.3 Población y muestra

El personal que labora en RIOHOSPITAL es muy limitado por lo que no se va a poder realizar el cálculo de la población y muestra.

Tabla 3-2: Población RIOHOSPITAL

Cargo	Cantidad
Gerencia y Administración	1
Contador y Auxiliar Contable	3
Farmacia	2
Enfermería	2
Auxiliar de enfermería	5
Laboratorio	2
Recepcionista	2
Limpieza y Servicios varios	2
Médico Residente	1
TOTAL	20

Fuente: (Gerencia RIOHOSPITAL, 2019)

Realizado por: Centeno, C. (2019)

2.4 Métodos, Técnicas e Instrumentos

Método inductivo

Este método se utilizó para analizar cada uno de los componentes del control interno para luego emitir conclusiones que apoye al mejoramiento y el cumplimiento de una correcta utilización de los recursos basadas en los procedimientos, manuales y políticas establecidas por la empresa y el Ministerio de Salud.

Método deductivo

Este método se realizó mediante un proceso lógico mediante la aplicación del COSO III para la evaluación de control interno a RIOHOSPITAL, posteriormente para poder analizar cada uno de sus componentes y principios de una manera independiente que permitirá identificar el control de los recursos disponibles y el nivel de cumplimiento establecido.

2.5 Técnicas

Entrevista

Esta técnica se aplicó a nivel ejecutivo de la empresa en donde me ayudará a obtener una evidencia de acuerdo a los procesos y actividades de mayor relevancia que se desarrolle la organización.

Encuesta

Mediante esta técnica me ayudara a obtener y conseguir respuestas sobre los problemas ocasionados, este instrumento va ir dirigido al personal que labora en la organización para obtener información evidente para el desarrollo del trabajo.

Observación

La información que se obtuvo fue directamente con la organización implicada mediante visitas frecuentes para recolectar la información necesaria con el personal administrativo y el personal operativo que labore en RIOHOSPITAL.

2.6 Instrumentos

Cuestionario

Se lo realizó en una forma de interrogante en donde estaba diseñada por preguntas, estas preguntas eran de forma cerrada y están relacionadas con el tema de investigación que se está desarrollando para obtener información relevante.

2.7 Resultados de la encuesta a los empleados

1. ¿Usted tiene conocimiento de la existencia de los manuales, reglamentos y políticas establecidas por RIOHOSPITAL?

Tabla 4-2: Existencia de manuales, reglamentos y políticas

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	20	100%
NO	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados a RIOHOSPITAL

Realizado por: Centeno, C. (2019)

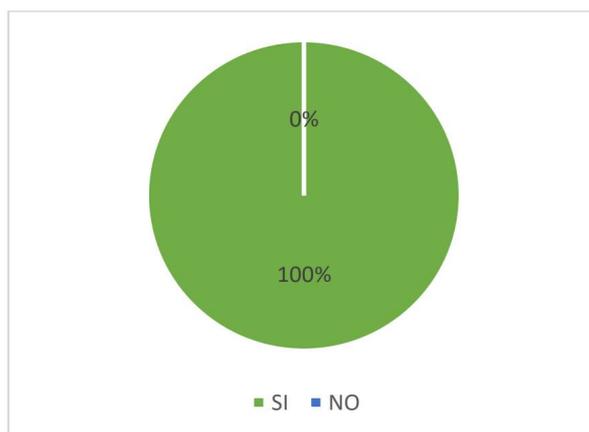


Gráfico 1-2: Existencia de manuales, reglamentos y políticas

Fuente: Tabla 4-2: Existencia de manuales, reglamentos y políticas

Realizado por: Centeno, C. (2019)

Análisis e interpretación. - Se determinó que el 100% del personal de RIOHOSPITAL indican que si existen manuales, reglamentos y políticas establecidas por la empresa y también por el Ministerio de Salud ya que cada procedimiento que deben realizar están implícitos en estos documentos tanto para el nivel estratégico, táctico y operativo.

2. ¿Se aplican los manuales, reglamentos y políticas establecidas por RIOHOSPITAL en sus actividades que realiza?

Tabla 5-2: Aplicación de manuales, reglamentos y políticas

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	6	30%
NO	14	70%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados a RIOHOSPITAL

Realizado por: Centeno, C. (2019)

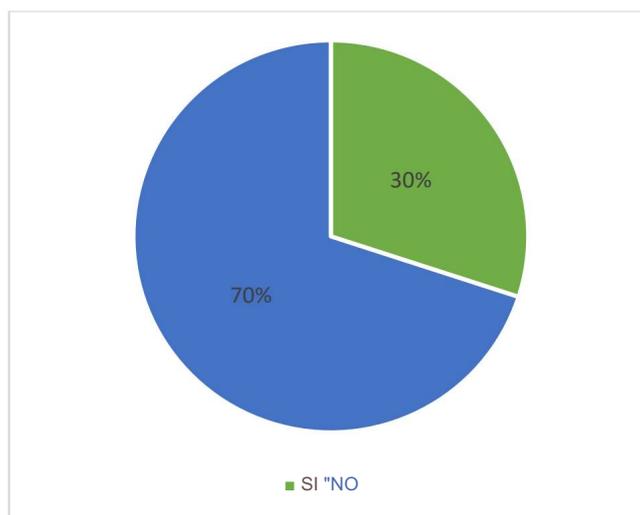


Gráfico 2-2: Aplicación de manuales, reglamentos y políticas

Fuente: Tabla 5-2: Aplicación de manuales, reglamentos y políticas

Realizado por: Centeno, C. (2019)

Análisis e interpretación. - Se determinó que el 30% de los empleados aplican los manuales, reglamentos y políticas establecidos, mientras que el 70% del personal restante no aplica esto se puede evidenciar mediante el número de sanciones que posee cada empleado y los respectivos descuentos que realiza el departamento de Contabilidad y se ven reflejados en los roles de los mismos.

3. ¿RIOHOSPITAL cuenta con una estructura orgánica definida?

Tabla 6-2: Estructura Orgánica

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	18	90%
NO	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)

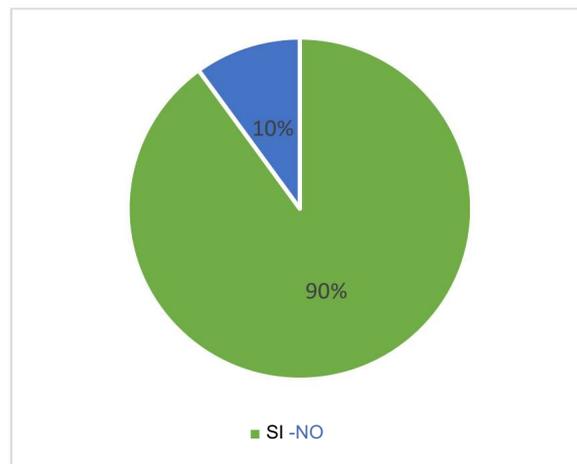


Gráfico 3-2: Estructura Orgánica

Fuente: Tabla 6-2: Estructura Orgánica
Realizado por: Centeno, C. (2019)

Análisis e interpretación. - Se determinó que el 90% del personal que labora en RIOHOSPITAL conoce sobre la existencia de una estructura orgánica e indican que está debidamente estructurada mientras que el 10% del personal manifiesta que no ha sido socializado la estructura orgánica y esta es una de las razones por el desconocimiento del mismo.

4. ¿Se ha realizado capacitaciones al personal en el área de salud?

Tabla 7-2: Capacitación

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	3	15%
NO	17	85%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)

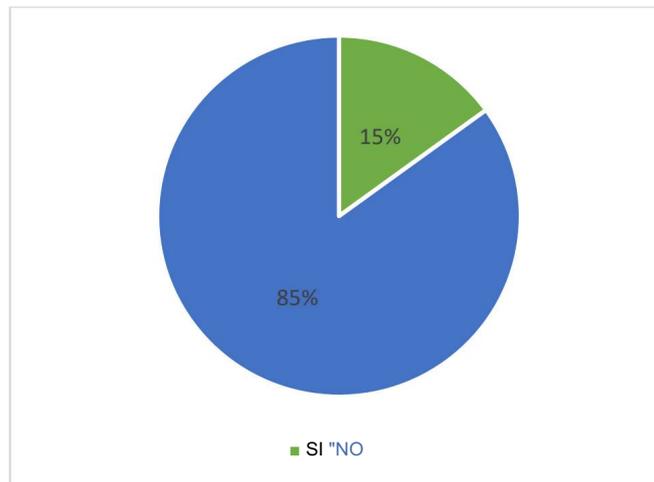


Gráfico 4-2: Capacitación

Fuente: Tabla 7-2: Capacitación
Realizado por: Centeno, C. (2019)

Análisis e interpretación. - Se determinó que el 85% del personal que labora en RIOHOSPITAL en el área de salud manifiesta que no se realizan capacitaciones al personal mientras que el 15% dice que si se realizan capacitaciones al personal debido a que las capacitaciones están dirigidas a ciertas áreas.

5. ¿Existe comunicación oportuna y adecuada en forma transversal?

Tabla 8-2: Canales de comunicación

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	19	95%
NO	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)

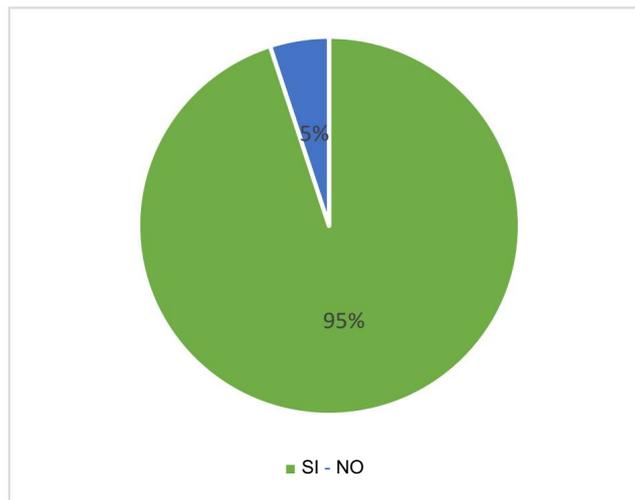


Gráfico 5-2: Canales de comunicación

Fuente: Tabla 8-2: Canales de comunicación
Realizado por: Centeno, C. (2019)

Análisis e interpretación. - se determinó que el 95% de los encuestados establecen que, si existe una buena comunicación entre el nivel estratégico, nivel operativo y el nivel de apoyo mientras que un 5% manifiestan no hay una buena comunicación con el personal de enfermería.

6. ¿Considera usted que una evaluación de control interno ayuda a mejorar los procesos y los servicios que ofrece?

Tabla 9-2: Mejora de procesos

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	17	85%
NO	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)

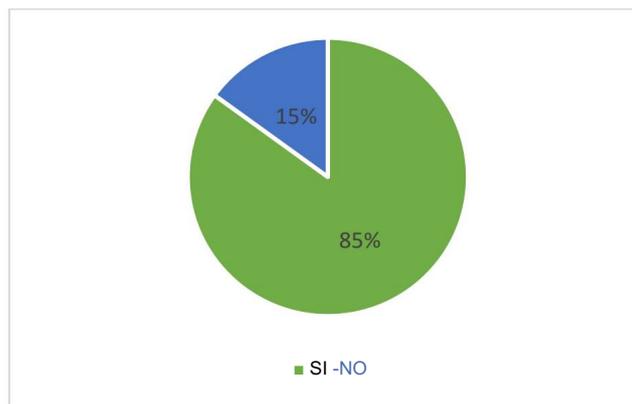


Gráfico 6-2: Mejora de procesos

Fuente: Tabla 9-2: Mejora de procesos
Realizado por: Centeno, C. (2019)

Análisis e interpretación. - se determinó que el 85% del personal indica que una evaluación de control interno sí ayuda a mejorar los procesos mientras tanto el 15 % manifiesta que no porque tienen desconocimiento sobre la evaluación de control interno.

7. ¿Se realizado una evaluación de control interno por medio del COSO III?

Tabla 10-2: Evaluación COSO III

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	0	0%
NO	20	100%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)

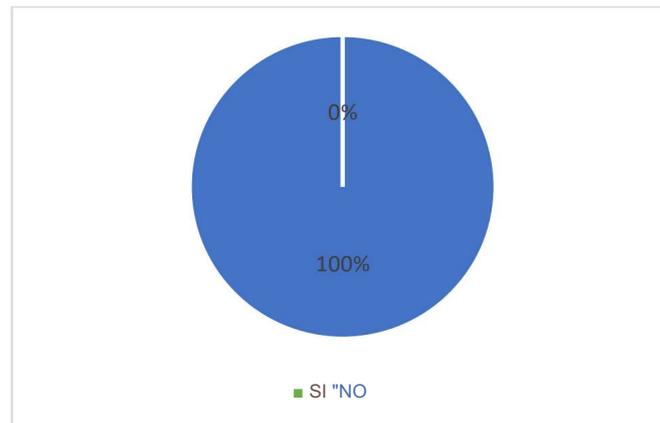


Gráfico 7-2: Evaluación COSO III

Fuente: Tabla 10-2: Evaluación COSO III
Realizado por: Centeno, C. (2019)

Análisis e interpretación. - se determinó que el 100% de los encuestados no se ha realizado una evaluación de control interno basado en el COSO III en RIOHOSPITAL.

8. ¿Existe documentación donde se verifique el cumplimiento de los procedimientos para cada departamento?

Tabla 11-2: Cumplimiento de procedimiento

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	5	25%
NO	15	75%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)

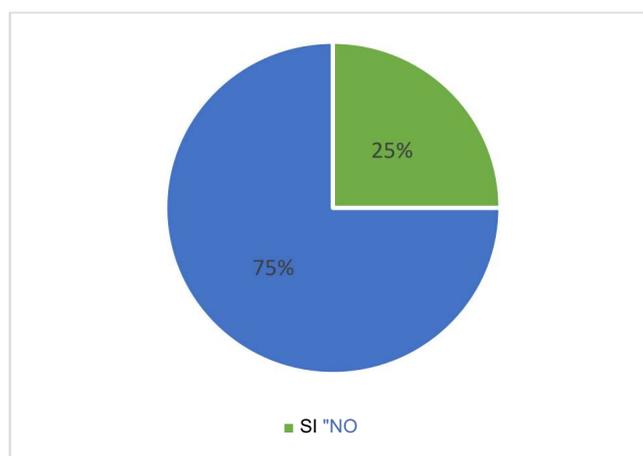


Gráfico 8-2: Cumplimiento de procedimientos

Fuente: Tabla 11-2: Cumplimiento de procedimientos
Realizado por: Centeno, C. (2019)

Análisis e interpretación. - se determinó que el 25% de los encuestados mencionaron que si existe documentación mientras tanto que el 75% indicaron que no existe documentación donde se verifique el cumplimiento de los procedimientos esto se da porque no existe una socialización de la planificación de cada departamento.

9. ¿RIOHOSPITAL posee misión, visión y objetivos institucionales?

Tabla 12-2: Aspectos generales institucionales

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	20	100%
NO	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)



Gráfico 9-2: Aspectos generales institucionales

Fuente: Tabla 12-2: Aspectos generales institucionales
Realizado por: Centeno, C. (2019)

Análisis e interpretación. - se determinó del 100% de los encuestados conocen que si existe misión, visión y objetivos institucionales en RIOHOSPITAL ya que han sido socializados con el personal que labora en la entidad.

10. ¿La empresa posee indicadores que ayuden a medir el grado de cumplimiento de los objetivos y metas establecidas por la administración?

Tabla 13-2: Indicadores de gestión

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	13	65%
NO	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)

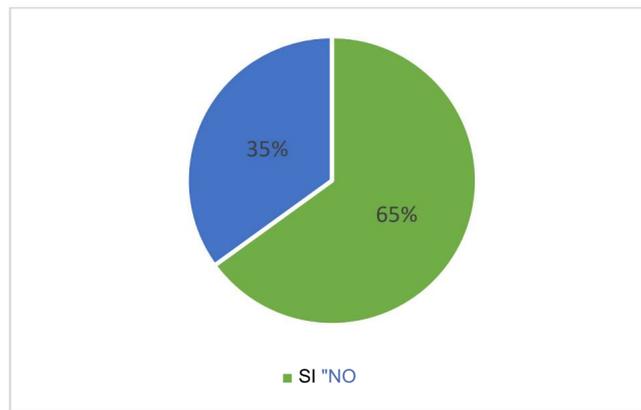


Gráfico 10-2: Indicadores de gestión

Fuente: Tabla 13-3: Indicadores de gestión
Realizado por: Centeno, C. (2019)

Análisis e interpretación. - se determinó que el 65% de los encuestados indicaron que si existen indicadores de gestión mientras tanto el 35% manifestaron que no ya que no están establecidos de acuerdo a la necesidad de la empresa.

2.8 Idea a defender

Con el propósito de la aplicación de la idea a defender en el proceso de la Evaluación del Control Interno basado en el COSO III a “RIOHOSPITAL”, se realizó una encuesta, cuestionarios de control interno apoyándose de los diferentes métodos e instrumentos de investigación para verificar el cumplimiento de cada uno de los procesos que realiza, en base a los resultados obtenidos se puede descubrir la importancia de mi propuesta de investigación en donde existe una necesidad para la Evaluación de Control Interno esto permitirá una adecuada utilización de recursos disponibles, optimización de los procesos de una manera eficiente, eficaz y económica para poder identificar las deficiencias relevantes.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Título

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL COSO III A RIOHOSPITAL DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2018.

3.1 Contenido de la propuesta.

Propuesta	
1	Información General de la empresa
2	Evaluación de control basado en el COSO III
3	Elaboración del informe de control interno
4	Elaboración de los indicadores de gestión

3.2 Información general de la empresa

<ul style="list-style-type: none">• Información general de la empresa
<ul style="list-style-type: none">• Matriz FODA
<ul style="list-style-type: none">• Matriz de correlación FO
<ul style="list-style-type: none">• Matriz de correlación DA
<ul style="list-style-type: none">• Matriz priorizada
<ul style="list-style-type: none">• Perfil estratégico interno
<ul style="list-style-type: none">• Perfil estratégico externo

3.2.1 Descripción de la empresa

3.2.1.1 Misión

RIOHOSPITAL, tiene como misión fundamental contribuir en la prevención, diagnóstico y cuidado de la salud de todos los miembros de la sociedad Riobambeña y Nacional; fundamentándonos en que nuestros pacientes, reciban una atención ideal de acuerdo a su necesidad, no solo en el ámbito de la salud, sino en cualquier punto de relación con RIOHOSPITAL; basándonos en la máxima calidad asistencial y la mejor accesibilidad, prestando servicios de la forma eficiente y segura.

3.2.1.2 Visión

Convertirse en el 2021 en una organización referente de Salud a Nivel Local y Nacional, ya que contamos con el mejor equipo humano y tecnológico para lograrlo, y así seguir mejorando los estándares de calidad del sistema de salud de forma global, a fin de ofrecer a cada uno de nuestros pacientes el trato que merece, gestionando sus recursos con racionalidad económica en forma transparente y honesta.

3.2.1.3 Principios

Excelencia y experiencia médica: Nuestro equipo médico de gran prestigio, profesionales pioneros en sus técnicas y exigentes en los resultados, seleccionados entre los más prestigiosos médicos locales y nacionales para formar parte de nuestro equipo multidisciplinario y de prestigio.

- Servicio y atención al paciente: Todo nuestro equipo se centra en la calidad en el servicio y atención al paciente, asegurando su cuidado, garantizando una estancia única, con los mayores estándares de calidad y bienestar.
- Privacidad y exclusividad: Garantizamos a los pacientes que se someten a una intervención, disfrutar de una privacidad total a lo largo de toda su estancia y recuperación.

3.2.1.4 Valores

- Respeto: Garantizamos a todos nuestros pacientes-usuarios un trato cordial y atento. Correspondemos a la confianza que en nosotros se ha depositado para cumplir adecuadamente la misión y visión del hospital.
- Responsabilidad: Nuestro compromiso satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes con cada una de nuestras acciones y responsabilizamos de su bienestar.

- Honestidad: Nos caracterizamos por una conducta íntegra, ética y transparente que propende el bienestar social sobreponiendo el interés general al particular.
- Calidad: Prestamos servicios de salud pertinentes, y de mejoramiento continuo, con enfoque de calidad, centrados en el paciente y su familia.

3.2.1.5 *Objetivos institucionales*

- Proporcionar servicios de salud de calidad y con la mejor atención de nuestros médicos profesionales dentro de su ámbito de especialización con el uso de la mejor tecnología en equipos médicos en el centro del país.
- Garantizar una atención de calidad y con respeto a los derechos de l@s usuarios-pacientes para lograr satisfacción de la ciudadanía riobambeña.
- Involucrar a los médicos y personal en la gestión hospitalaria, incrementando su motivación, satisfacción y compromiso con la misión del hospital.

3.2.2 *Especialidades que ofrece RIOHOSPITAL*



Gráfico 11-3: Especialidades RIOHOSPITAL

Fuente: (Gerencia RIOHOSPITAL ,2019)

Realizado por: Centeno, C.2019

3.2.3 Servicios que ofrece RIOHOSPITAL

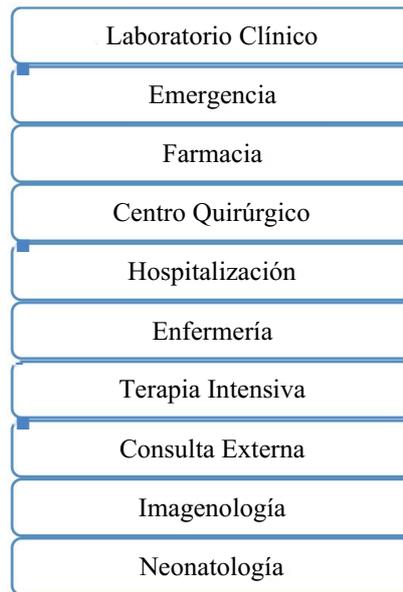


Gráfico 12-3: Servicios RIOHOSPITAL
Fuente: (Gerencia RIOHOSPITAL, 2019)
Realizado por: Centeno, C.2019

3.2.4 Organigrama Estructural

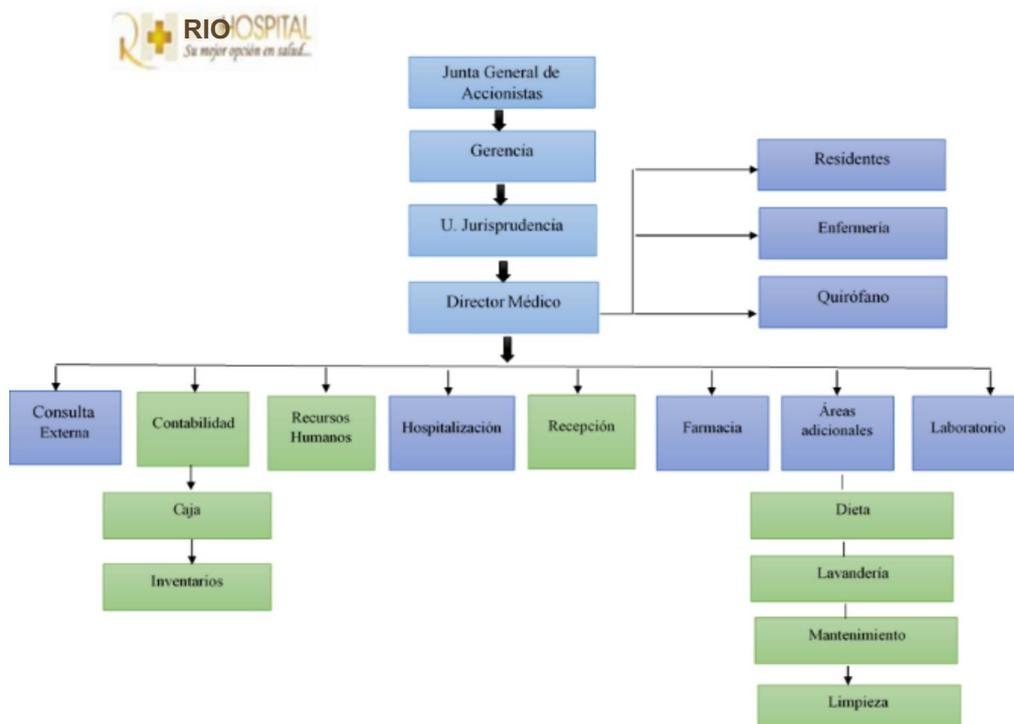


Gráfico 13-3: Organigrama Estructural
Fuente: (Gerencia RIOHOSPITAL, 2019)
Realizado por: Centeno, C. 2019

Tabla 14-3: Información de la empresa

Nombre de la institución	Hospital General RIOHOSPITAL
RUC	0691748189001
Dirección	Álamos 1, frente a TV Cable, Segundo Rosero y Jijón.
Actividad económica	Servicios prestados por hospitalización
Base Legal	<ul style="list-style-type: none">• Constitución de la República del Ecuador• Catálogo de Normas, Manuales, Políticas, Reglamentos, Protocolos, Planes, Guías y otros del MSP.• Ley Orgánica de Salud• Reglamento a la Ley Orgánica de Salud

Fuente: (Gerencia RIOHOSPITAL, 2019)

Realizado por: Centeno, C. (2019)

3.3 Matriz FODA



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Matriz FODA
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018

M/F 1/1

Tabla 15-3: Matriz FODA

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
F1	Instrumentos médicos, quirúrgicos de última tecnología	O1	Alto nivel de enfermedades
F2	Especialistas reconocidos en el área medica	O2	Fácil financiamiento a través de Instituciones Financieras
F3	Infraestructura adecuada	O3	Preferencia de pacientes por la calidad de servicios que ofrece
F4	Cuenta con una gran variedad de servicios especializados	O4	Convenio con instituciones de salud privadas
DEBILIDADES		AMENAZAS	
D1	Procesos desordenados y falta de coordinación entre áreas de la empresa	A1	Precios muy elevados en los servicios que ofrece
D2	No se realizan capacitaciones al personal en el área de salud	A2	Competencia con otras Instituciones de Salud
D3	Falta de publicidad	A3	Crisis económica del país
D4	La gerencia no realiza un adecuado control de los procesos internos.	A4	Falta de inversión

Fuente: (Gerencia RIOHOSPITAL, 2019)

Realizado por: Centeno, C. (2019)

Análisis. - RIOHOSPITAL se ha podido identificar factores internos y externos que afectan a la empresa gracias a esta matriz se ha logrado identificar las diferentes situaciones y aspectos que resaltan en la misma entre las más sobresalientes tenemos a una gran variedad de servicios especializados y los instrumentos médicos, quirúrgicos de última tecnología. En las oportunidades tenemos un fácil financiamiento a través de instituciones financieras y convenios con instituciones de salud privadas adicional a eso tenemos entre las amenazas que los precios de los servicios que ofrece son muy elevados y la competencia con otras instituciones de salud y por último tenemos como debilidades la falta de publicidad para de esta manera darse a conocer, realizar capacitaciones al personal.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Matriz de Correlación FO
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018

MC/FO 1/2

Tabla 16-3: Matriz de correlación FO

		01	02	03	04		
F/O		Alto nivel de enfermedades	Fácil financiamiento a través de Instituciones Financieras	Preferencia de pacientes por la calidad de servicios que ofrece	Convenio con instituciones de salud privadas	TOTAL	%
F1	Instrumentos médicos, quirúrgicos de última tecnología.	5	3	4	4	16	27%
F2	Especialistas reconocidos en el área médica.	4	3	4	3	14	24%
F3	Infraestructura adecuada.	4	4	4	3	15	25%
F4	Cuenta con una gran variedad de servicios especializados.	3	4	3	4	14	24%
TOTAL		16	14	15	14	59	100%
%		27%	24%	25%	24%		

Fuente: (Gerencia RIOHOSPITAL, 2019)
 Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Matriz de Correlación FO
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018

MC/FO 2/2

Calificación

Tabla 17-3: Tabla de valoración

SIGNIFICADO	VALOR
Si la relación es significativa directa entre D y A	5
Si la relación es media entre D y A	3
Si no tiene relación entre D y A	1

Fuente: (Gerencia RIOHOSPITAL, 2019)

Realizado por: Centeno, C. (2019)

Análisis. - Existen fortalezas que sobresalen como son los instrumentos médicos, quirúrgicos de última tecnología con un porcentaje del 27% sin olvidar que adicional a esto cuenta con una infraestructura adecuada con un porcentaje del 25% esto como prioridad que influye en la situación de la empresa, las oportunidades que presenta la empresa con un 27% es un alto nivel de enfermedades y en nuestros clientes con un 25% la preferencia de pacientes por la calidad de servicios que ofrece RIOHOSPITAL.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Matriz de Correlación DA
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018

MC/DA 1/1

Tabla 18-3: Matriz de correlación DA

		A1	A2	A3	A4		
D/A		Precios muy elevados en los servicios que ofrece	Competencia con otras Instituciones de Salud	Crisis económica del país	Falta de inversión	S U M A	%
D1	Procesos desordenados y falta de coordinación entre áreas de la empresa	3	3	2	2	10	24%
D2	No se realizan capacitaciones al personal en el área de salud	2	2	2	3	9	21%
D3	Falta de publicidad	2	4	3	3	12	29%
D4	La gerencia no realiza un adecuado control de los procesos internos.	4	3	2	2	11	26%
TOTAL		11	12	9	10	42	100%
PORCENTAJE		26%	29%	21%	24%		

Fuente: (Gerencia RIOHOSPITAL, 2019)

Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Matriz de Correlación DA
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018

MC/DA 1/1

Calificación

Tabla 19-3: Tabla de valoración

SIGNIFICADO	VALOR
Si la relación es significativa directa entre D y A	5
Si la relación es media entre D y A	3
Si no tiene relación entre D y A	1

Fuente: (Gerencia RIOHOSPITAL, 2019)

Realizado por: Centeno, C. (2019)

Análisis. - Existen dos debilidades con un 28% en falta de publicidad y en el departamento de contabilidad no realiza un adecuado control de los procesos internos, así también las amenazas influyen en la empresa con una competencia con otras Instituciones de Salud y los precios muy elevados en los servicios que ofrece.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Matriz de Prioridades
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018

M/P 1/1

Tabla 20-3: Matriz de Prioridades

VARIABLES INTERNAS		
Z	CÓDIGO	FORTALEZAS
16	F1	Instrumentos médicos, quirúrgicos de última tecnología
15	F3	Infraestructura adecuada.
14	F2	Especialistas reconocidos en el área médica.
14	F4	Cuenta con una gran variedad de servicios especializados.
Z	CÓDIGO	DEBILIDADES
9	D3	Falta de publicidad
9	D4	La gerencia no realiza un adecuado control de los procesos internos.
8	DI	Procesos desordenados y falta de coordinación entre áreas de la empresa
6	D2	No se realizan capacitaciones al personal en el área de salud
VARIABLES EXTERNAS		
Z	CÓDIGO	OPORTUNIDADES
16	OI	Alto nivel de enfermedades
15	03	Preferencia de pacientes por la calidad de servicios que ofrece
14	02	Fácil financiamiento a través de Instituciones Financieras
14	04	Convenio con instituciones de salud privadas
Z	CÓDIGO	AMENAZAS
12	A2	Competencia con otras Instituciones de Salud
11	A1	Precios muy elevados en los servicios que ofrece
10	A4	Falta de inversión
9	A3	Crisis económica del país

Fuente: (Gerencia RIOHOSPITAL, 2019)

Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Perfil Estratégico Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018

PE/II/1

Tabla 21-3: Perfil Estratégico Interno

	ASPECTOS INTERNOS	CLASIFICACION /IMPACTO				
		DEBILIDAD		EQUILIBRIO	FORTALEZA	
		Gran Debilidad	Debilidad		Fortaleza	Gran Fortaleza
DI	Falta de publicidad		X			
D2	La gerencia no realiza un adecuado control de los procesos internos.	X				
F1	Instrumentos médicos, quirúrgicos de última tecnología					X
F3	Infraestructura adecuada.				X	
	TOTAL	1	1		1	1
	PORCENTAJE	25%	25%		25%	25%

Fuente: (Gerencia RIOHOSPITAL, 2019)

Realizado por: Centeno, C. (2019)

Análisis. - Al realizar el perfil estratégico interno se determinó como gran debilidad que en el departamento de contabilidad no realiza un adecuado control de los procesos internos y como debilidad falta de publicidad si también como gran fortaleza Instrumentos médicos, quirúrgicos de última tecnología y como fortaleza na infraestructura adecuada.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Perfil Estratégico Externo
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018

PE/E 1/1

Tabla 22-3: Perfil Estratégico Externo

	ASPECTOS EXTERNOS	CLASIFICACION /IMPACTO				
		AMENAZA		EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	
		Gran Amenaza	Amenaza		Oportunidad	Gran Oportunidad
O1	Alto nivel de enfermedades					
O3	Preferencia de pacientes por la calidad de servicios que ofrece					X
A2	Competencia con otras Instituciones de Salud	X^r				
A1	Precios muy elevados en los servicios que ofrece	X				
	TOTAL	2			1	1
	PORCENTAJE	50%			25%	25%

Fuente: (Gerencia RIOHOSPITAL, 2019)
 Realizado por: Centeno, C. (2019)

Análisis. - Al realizar el perfil estratégico externo se encontró como una gran oportunidad la preferencia de pacientes por la calidad de servicios que ofrece y como oportunidad un alto nivel de enfermedades así también como una gran amenaza encontramos competencia con otras instituciones de salud y los precios muy elevados de los servicios que ofrece en donde estos factores externos no son controlables, pero si podemos formar estrategias para mejorar nuestro perfil y reducir el riesgo.

3.4 Evaluación de Control interno en base al COSO III

Cuestionario de Control Interno Ambiente de control

Cuestionario de Control Interno Evaluación de riesgos

Cuestionario de Control Interno Actividades de control

Cuestionario de Control Interno Información y comunicación

Cuestionario de Control Interno Monitoreo y Supervisión

Matriz Resumen

Flujogramas

Hoja de Hallazgos

Informe de Auditoria



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”

**Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Ambiente de Control**

CC/11/34

Tabla 23-3: Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.					
1	¿Posee un código de ética RIOHOSPITAL ?	X			
2	¿El código de ética esta realizado de acuerdo a las necesidades de RIOHOSPITAL?	X			
3	¿El código de ética es socializado con el nuevo personal que ingresa a RIOHOSPITAL?		X		El código de ética no es socializado al nuevo personal que ingresa a laborara en RIOHOSPITAL.
4	¿El personal que labora en RIOHOSPITAL aplica el código de ética?	X			
5	¿RIOHOSPITAL cuenta con misión, visión y objetivos institucionales?	X			
TOTAL		4	1		

Fuente: (Gerencia RIOHOSPITAL, 2019)

Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Ambiente de Control

CC/12/34

APLICACIÓN DE LA FÓRMULA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} = \frac{4}{5} \cdot 80 * 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza} = 80\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 20\%$$

Tabla 24-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 1”

Nivel de Riesgo y Confianza		
Riesgo	Confianza	Rango
Bajo	Baja	15%-50%
Moderado	Moderada	51%-75%
Alto	Alto	76%-95%

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)

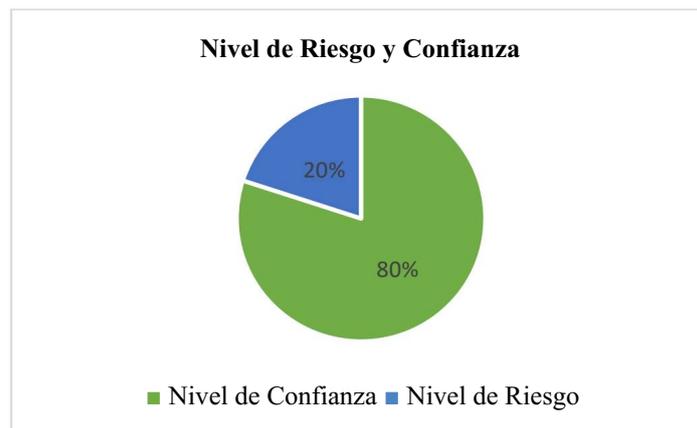


Gráfico 14-3: Principio 1- COSO III

Fuente: Tabla:24-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 1”
Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Ambiente de Control

CC/13/34

Tabla 25-3: Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión					
1	¿La evaluación a RIOHOSPITAL se hace en base a la planificación y el presupuesto establecido por la junta de accionistas?	X			
2	¿Disponen de un manual de funciones?	X			
3	¿Se evalúa el desempeño del personal administrativo y operativo?		X		No se evalúa el desempeño del personal administrativo y operativo
4	¿Se supervisa las actividades que realiza el personal de acuerdo a los procedimientos establecidos?	X			
5	¿Se verifica el nivel de experiencia de los empleados para que pueda ejercer con sus actividades encomendadas?	X			
TOTAL		4	1		

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Ambiente de Control

CC/I4/34

APLICACIÓN DE LA FÓRMULA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} = \frac{4}{5} \cdot 80 * 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza} = 80\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 20\%$$

Tabla 26-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 2”

Nivel de Riesgo y Confianza		
Riesgo	Confianza	Rango
Bajo	Baja	15%-50%
Moderado	Moderada	51%-75%
Alto	Alto	76%-95%

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)

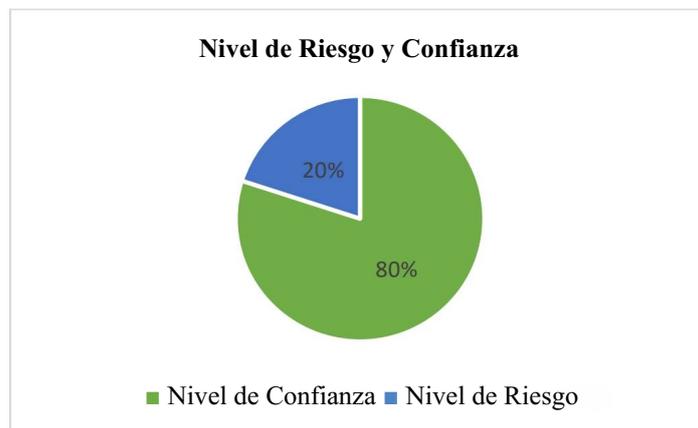


Gráfico 15-3: Principio 2- COSO III

Fuente: Tabla:26-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 2”
Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Ambiente de Control

CC/I 5/34

Tabla 27-3: Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad					
1	¿RIOHOSPITAL cuenta con un organigrama estructural bien definido?	X			
2	¿Existe una delegación de funciones ?	X			
3	¿Para la delegación de funciones se toma en cuenta la antigüedad, experiencia y ética del empleado?	X			
4	¿La gerencia supervisa si se está cumpliendo con las funciones encomendadas en cada área acorde a las habilidades y destrezas de cada uno de los empleados?		X		No se supervisa el cumplimiento con las funciones encomendadas
5	¿Los niveles de autoridad están debidamente establecidos de acuerdo a las necesidades de RIOHOSPITAL?	X			
TOTAL		4	1		

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Ambiente de Control

CC/I 6/34

APLICACIÓN DE LA FÓRMULA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} \frac{4}{5} 0.80 * 100\%$$

Nivel de confianza= 80%

Nivel de riesgo= 20%

Tabla 28-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 3”

Nivel de Riesgo y Confianza		
Riesgo	Confianza	Rango
Bajo	Baja	15%-50%
Moderado	Moderada	51%-75%
Alto	Alto	76%-95%

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
 Realizado por: Centeno, C. (2019)



Gráfico 16-3: Principio 3- COSO III

Fuente: Tabla:28-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 3”
 Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Ambiente de Control

CCI/7/34

Tabla 29-3: Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia					
1	¿La administración cuenta con políticas de selección, evaluación y remuneración del personal?	X			
2	¿Se capacita al personal de salud de RIOHOSPITAL (enfermeras, instrumentistas, médicos etc.)?		X		No se capacita al personal que pertenece al área de salud
3	¿Al momento de contratar al personal existe un procedimiento para a selección del personal?	X			
4	¿La empresa posee una planificación de capacitaciones anuales?	X			
TOTAL		3	1		

Fuente: (Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL,2019)
 Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Ambiente de Control

CC/I 8/34

APLICACIÓN DE LA FÓRMULA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} \frac{3}{4} = 0.75 * 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} 75\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 25\%$$

Tabla 30-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 4”

Nivel de Riesgo y Confianza		
Riesgo	Confianza	Rango
Bajo	Baja	15%-50%
Moderado	Moderada	51%-75%
Alto	Alto	76%-95%

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)

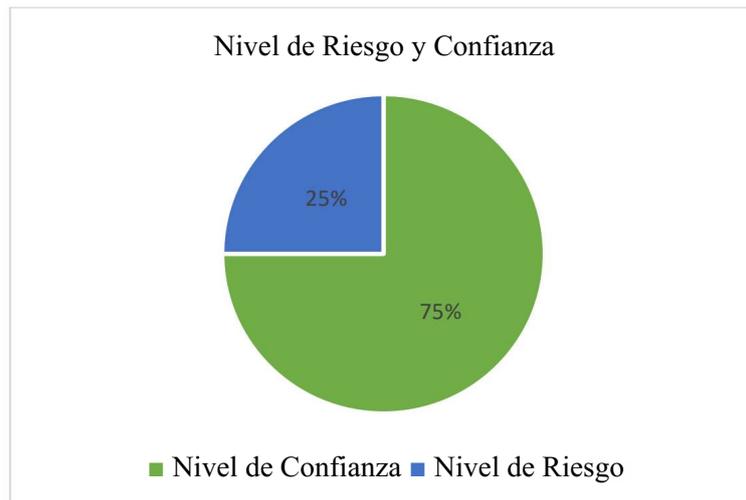


Gráfico 17-3: Principio 4- COSO III

Fuente: Tabla:30-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 4”
Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Ambiente de Control

CC/19/34

Tabla 31-3: Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad					
1	¿RIOHOSPITAL cuenta con objetivos organizacionales ?	X			
2	¿Al personal se evalúa de acuerdo a los procedimientos establecidos para cada departamento?	X			
3	¿Los objetivos organizacionales son medidos por indicadores de gestión?		X		Los objetivos organizacionales no son medidos por indicadores de gestión
4	¿Los objetivos organizacionales están relacionados con los objetivos de la planificación?	X			
TOTAL		3	1		

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL

Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Ambiente de Control

CC/I 10/34

APLICACIÓN DE LA FÓRMULA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} \frac{3}{4} = 0.75 * 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} 75\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 25\%$$

Tabla 32-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 5”

Nivel de Riesgo y Confianza		
Riesgo	Confianza	Rango
Bajo	Baja	15%-50%
Moderado	Moderada	51%-75%
Alto	Alto	76%-95%

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)

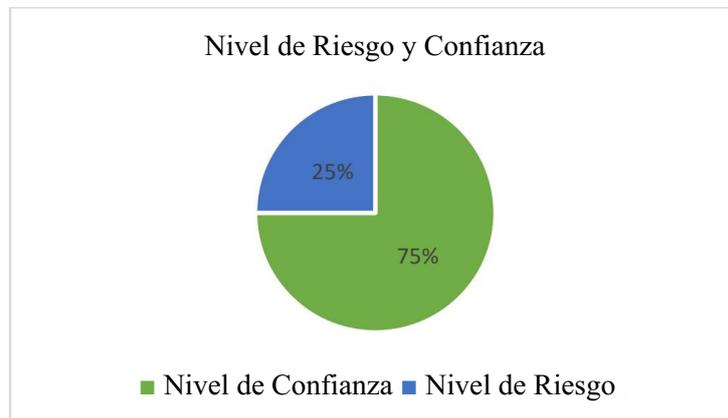


Gráfico 18-3: Principio 5- COSO III

Fuente: Tabla:32-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 5”
Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Evaluación de Riesgos

CC/I 11/34

Tabla 33-3: Principio 6: Especifica objetivos relevantes

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
Principio 6: Especifica objetivos relevantes					
1	¿Se ha elaborado planes de contingencia sobre desastres naturales?		X		No se elaboran planes de contingencia sobre desastres naturales
2	¿Los objetivos dispuestos por RIOHOSPITAL son alcanzables?	X			
3	¿RIOHOSPITAL se acoge a todas las leyes y reglamentos que dispuesto por el MSP?	X			
4	¿El personal que labora en el área médica cumple con los objetivos dispuestos en la planificación ?	X			
TOTAL		3	1		

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
 Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Evaluación de riesgos

CC/I 12/34

APLICACIÓN DE LA FÓRMULA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} \frac{3}{4} = 0.75 * 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} 75\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 25\%$$

Tabla 34-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 6”

Nivel de Riesgo y Confianza		
Riesgo	Confianza	Rango
Bajo	Baja	15%-50%
Moderado	Moderada	51%-75%
Alto	Alto	76%-95%

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)

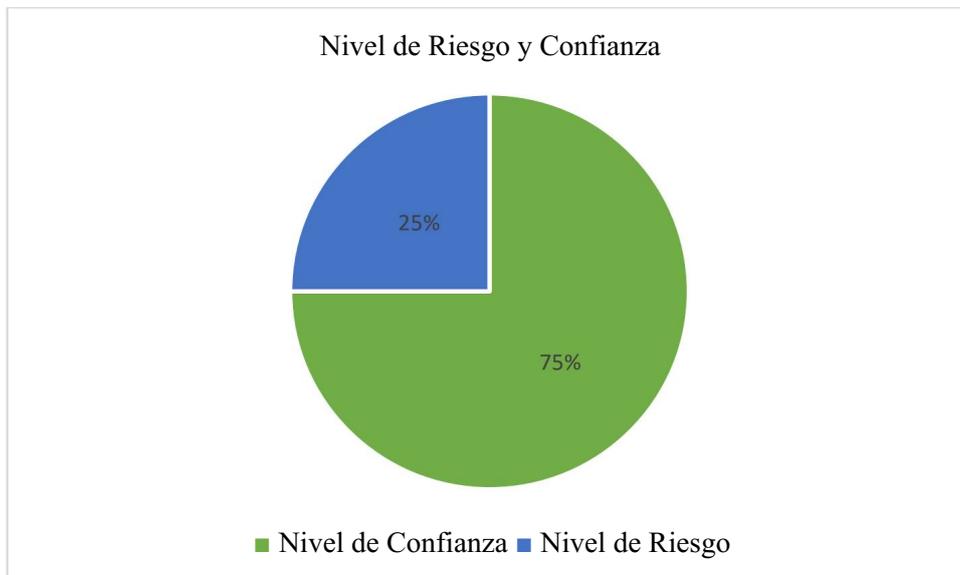


Gráfico 19-3: Principio 6- COSO III

Fuente: Tabla:34-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 6”
Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Evaluación de Riesgos

CC/113/34

Tabla 35-3: Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
Principio 7: Identifica y analiza los riesgos					
1	¿El departamento administrativo conoce cada uno de los gastos y costos de los productos y servicios que ofrece?	X			
2	¿La Junta de accionistas discute sobre los nuevos servicios que ofrece la competencia y cómo combatirlos?		X		La junta de accionistas no discute sobre los servicios que ofrece la competencia
3	¿La gerencia analiza los riesgos los aprueban y los documentan?	X			
4	¿La Junta de accionistas toma acciones correctivas al momento de identificar los riesgos?	X			
TOTAL		3	1		

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Evaluación de Riesgos

CC/114/34

APLICACIÓN DE LA FÓRMULA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Nivel de confianza $\wedge \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}}$

Nivel de confianza $\wedge \frac{3}{4} = 0.75 * 100\%$

Nivel de confianza $\wedge 75\%$

Nivel de riesgo = 25%

Tabla 36-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 7”

Nivel de Riesgo y Confianza		
Riesgo	Confianza	Rango
Bajo	Baja	15%-50%
Moderado	Moderada	51%-75%
Alto	Alto	76%-95%

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)

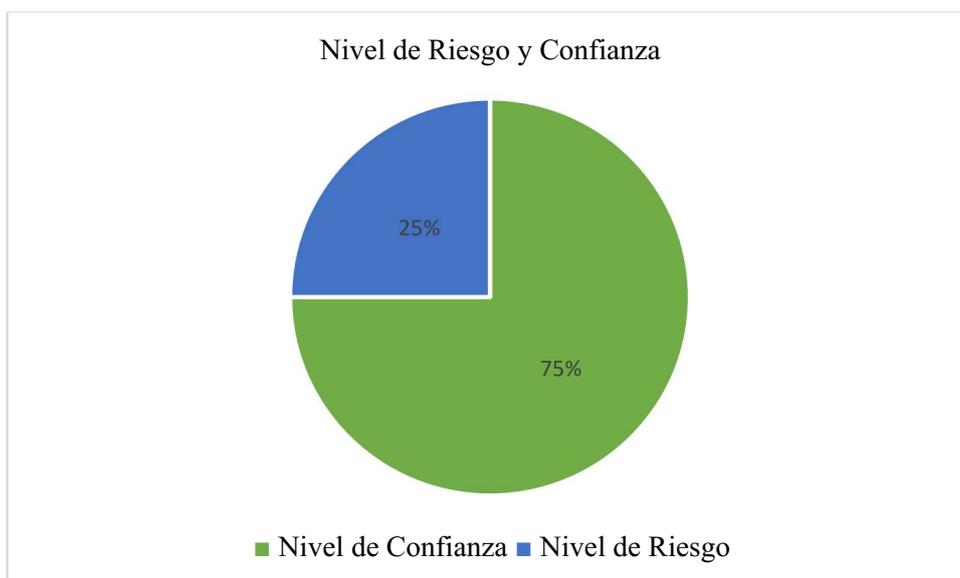


Gráfico 20-3: Principio 7- COSO III

Fuente: Tabla:36-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 7”
Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Evaluación de Riesgos

CC/I 15/34

Tabla 37-3: Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude					
1	¿Se revisa y se evalúa cada uno de los informes emitidos por cada departamento de RIOHOSPITAL ?	X			
2	¿RIOHOSPITAL ha realizado Auditorias para verificar el adecuado cumplimiento?		X		La empresa no ha realizado Auditorias
3	¿RIOHOSPITAL realiza un análisis de la información financiera emitida por el departamento de contabilidad?	X			
4	¿La información contable es de fácil acceso para la gerencia?	X			
TOTAL		3	1		

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Evaluación de Riesgos

CC/116/34

APLICACIÓN DE LA FÓRMULA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Nivel de confianza $\wedge \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}}$

Nivel de confianza $\wedge \frac{3}{4} = 0.75 * 100\%$

Nivel de confianza $\wedge 75\%$

Nivel de riesgo = 25%

Tabla 38-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 8”

Nivel de Riesgo y Confianza		
Riesgo	Confianza	Rango
Bajo	Baja	15%-50%
Moderado	Moderada	51%-75%
Alto	Alto	76%-95%

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)

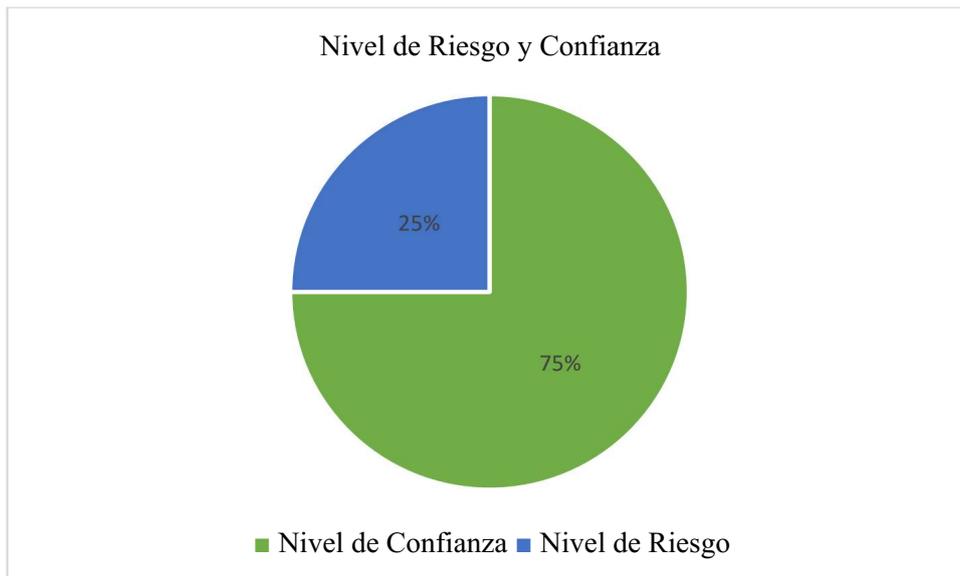


Gráfico 21-3: Principio 8- COSO III

Fuente: Tabla:38-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 8”
Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Evaluación de Riesgos

CC/I 17/34

Tabla 39-3: Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes					
1	¿RIOHOSPITAL cuenta planes sobre enfermedades ocupacionales?		X		No cuenta con planes sobre enfermedades ocupacionales
2	¿RIOHOSPITAL al momento de adquirir un activo fijo se revisa varias propuestas, formas de pago, marcas, garantías?	X			
3	¿RIOHOSPITAL se acoge a las nuevas resoluciones dispuestas por el Ministerio de Salud ?	X			
4	¿RIOHOSPITAL se acoge a las nuevas resoluciones dispuestas por el SRI?	X			
TOTAL		3	1		

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL

Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Evaluación de Riesgos

CC/118/34

APLICACIÓN DE LA FÓRMULA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} \frac{3}{4} = 0.75 * 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} 75\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 25\%$$

Tabla 40-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 9”

Nivel de Riesgo y Confianza		
Riesgo	Confianza	Rango
Bajo	Baja	15%-50%
Moderado	Moderada	51%-75%
Alto	Alto	76%-95%

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)

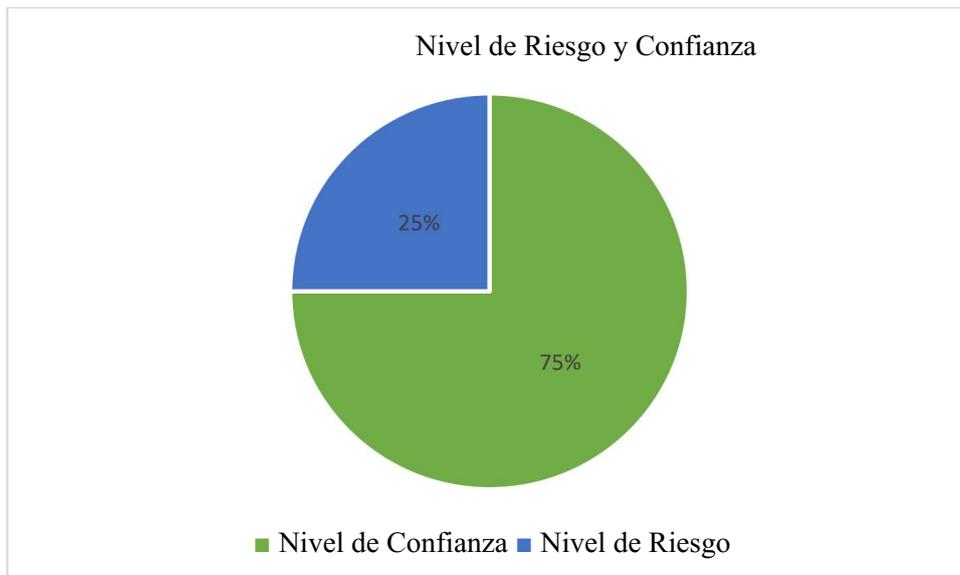


Gráfico 22-3: Principio 9- COSO III

Fuente: Tabla:40-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 9”
Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Actividades de control

CC/119/34

Tabla 41-3: Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control					
1	¿Se ha implementado controles relacionados con la seguridad física del paciente y de los empleados que laboran en RIOHOSPITAL?	X			
2	¿Se realiza un adecuado control de inventarios de manera periódica acerca de los bienes que posee RIOHOSPITAL?		X		No realizan un control de inventarios de manera periódica
3	¿Se controla sobre los ingreso y egresos de RIOHOSPITAL?	X			
4	¿Las funciones de cada empleado están designadas de acuerdo a sus habilidades y destrezas?	X			
TOTAL		3	1		

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
 Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Actividades de control

CC/120/34

APLICACIÓN DE LA FÓRMULA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} \frac{3}{4} = 0.75 * 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} 75\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 25\%$$

Tabla 42-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 10”

Nivel de Riesgo y Confianza		
Riesgo	Confianza	Rango
Bajo	Baja	15%-50%
Moderado	Moderada	51%-75%
Alto	Alto	76%-95%

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
 Realizado por: Centeno, C. (2019)

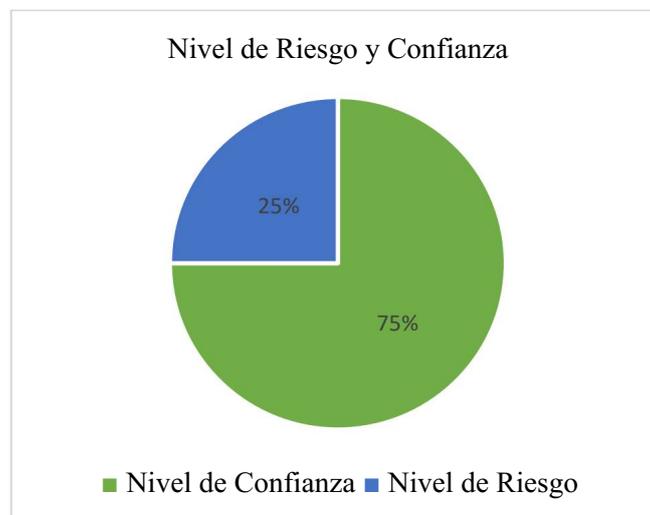


Gráfico 23-3: Principio 10- COSO III

Fuente: Tabla:42-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 10”
 Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Actividades de control

CC/121/34

Tabla 43-3: Principio 11: La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecuencia de los objetivos

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
Principio 11: La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecuencia de los objetivos					
1	¿Existe un paquete informático contable, facturación electrónica, inventarios, expediente clínico electrónico?		X		No cuenta con un expediente clínico electrónico
2	¿La infraestructura es adecuada para realizar las actividades?	X			
3	¿La información de las historias clínicas de los pacientes se encuentra debidamente resguardada?	X			
4	¿Existe equipos médicos, quirúrgicos de última tecnología?	X			
TOTAL		3	1		

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL

Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Actividades de control

CC/122/34

APLICACIÓN DE LA FÓRMULA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} \frac{3}{4} = 0.75 * 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} 75\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 25\%$$

Tabla 44-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 11”

Nivel de Riesgo y Confianza		
Riesgo	Confianza	Rango
Bajo	Baja	15%-50%
Moderado	Moderada	51%-75%
Alto	Alto	76%-95%

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)

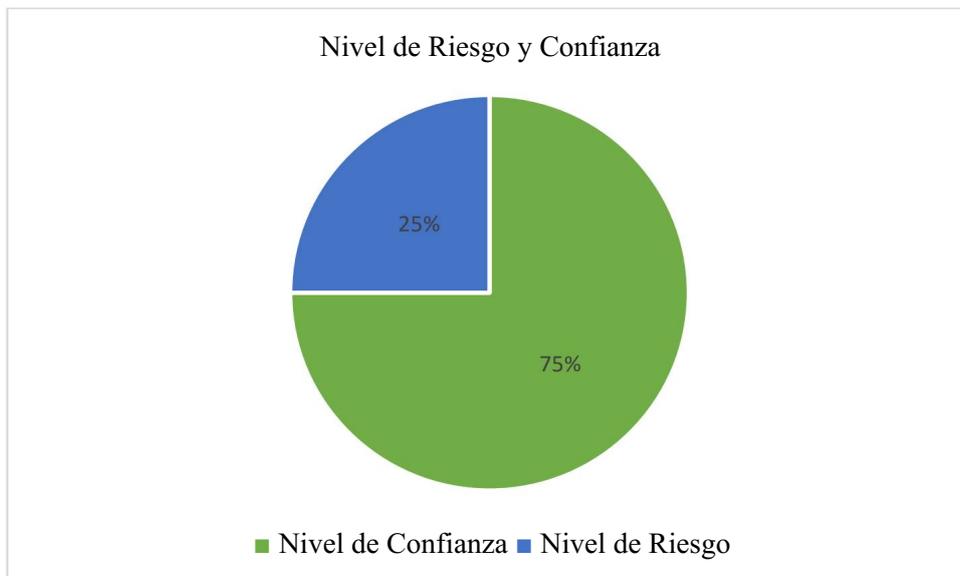


Gráfico 24-3: Principio 11- COSO III

Fuente: Tabla: 44-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 11”
Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Actividades de control

CC/123/34

Tabla 45-3: Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos					
1	¿RIOHOSPITAL cuenta con el perfil definido para cada puesto que ejercen estos?	X			
2	¿El sistema informático esta actualizado con toda la información necesaria?		X		El sistema informático no cuenta con toda la información actualizada
3	¿Las políticas de los bienes están acorde a las disposiciones y regulaciones emitidas por el Ministerio de Salud?	X			
4	¿El personal encargado de la hospitalización realiza los procedimientos de acuerdo a lo que establece los manuales, reglamentos y leyes emanados por el MSP ?	X			
TOTAL		3	1		

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
 Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Actividades de control

CC/124/34

APLICACIÓN DE LA FÓRMULA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} \frac{3}{4} = 0.75 * 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} 75\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 25\%$$

Tabla 46-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 12”

Nivel de Riesgo y Confianza		
Riesgo	Confianza	Rango
Bajo	Baja	15%-50%
Moderado	Moderada	51%-75%
Alto	Alto	76%-95%

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)

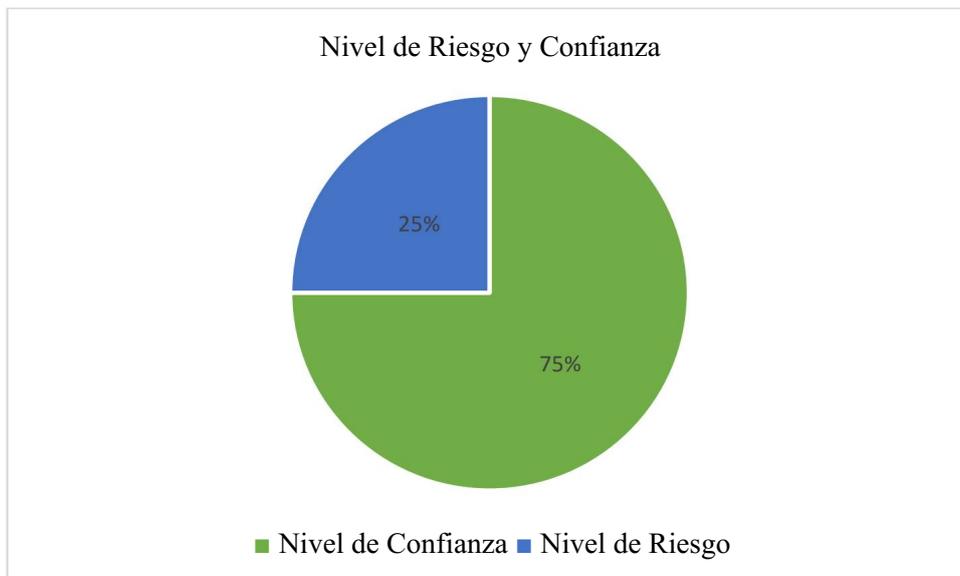


Gráfico 25-3: Principio 12- COSO III

Fuente: Tabla:46-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 12”
Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Actividades de control

CC/125/34

Tabla 47-3: Principio 13: Usa información relevante

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
Principio 13: Usa información relevante					
1	¿Existe confidencialidad de las historias clínicas de los pacientes?	X			
2	¿RIOHOSPITAL cuenta con un profesional que salvaguarde la información contable, hospitalaria entre otros?	X			
3	¿Existe un método de control de la entrada y salida del personal que labora en la misma?	X			
4	¿Se comparan los registros de las cuentas principales de RIOHOSPITAL?		X		No se comparan los registros de las cuentas contables
TOTAL		3	1		

Fuente: (Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL,2019)

Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Actividades de control

CC/126/34

APLICACIÓN DE LA FÓRMULA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} = \frac{3}{4} 0.75 * 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} 75\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 25\%$$

Tabla 48-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 13”

Nivel de Riesgo y Confianza		
Riesgo	Confianza	Rango
Bajo	Baja	15%-50%
Moderado	Moderada	51%-75%
Alto	Alto	76%-95%

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)

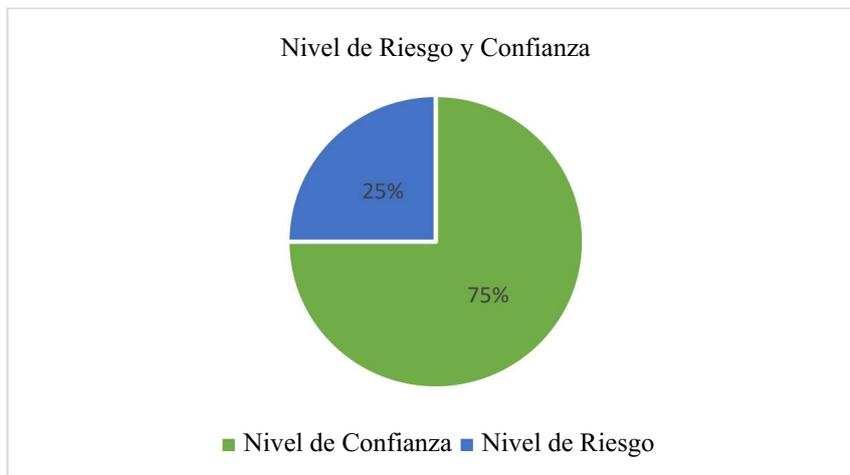


Gráfico 26-3: Principio 13- COSO III

Fuente: Tabla:48-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 13”
Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Sistemas de información

CC/127/34

Tabla 49-3: Principio 14: Comunica internamente

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
Principio 14: Comunica internamente					
1	¿Se realizan reuniones con la Junta de socios, personal administrativo y demás empleados?	X			
2	¿Existe una buena comunicación de acuerdo a los niveles jerárquicos del organigrama estructural?		X		No existe una buena comunicación de acuerdo a lo niveles jerárquicos
3	¿La información de relevancia circula en forma horizontal, vertical y transversal?	X			
4	¿Existe un buzón de sugerencias en la empresa en donde se recibe quejas y otro tipo de información?	X			
	TOTAL	3	1		

Fuente: (Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL,2019)

Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Sistemas de información

CC/128/34

APLICACIÓN DE LA FÓRMULA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} = \frac{3}{4} 0.75 * 100\%$$

Nivel de confianza^ 75%

Nivel de riesgo= 25%

Tabla 50-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 14”

Nivel de Riesgo y Confianza		
Riesgo	Confianza	Rango
Bajo	Baja	15%-50%
Moderado	Moderada	51%-75%
Alto	Alto	76%-95%

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)

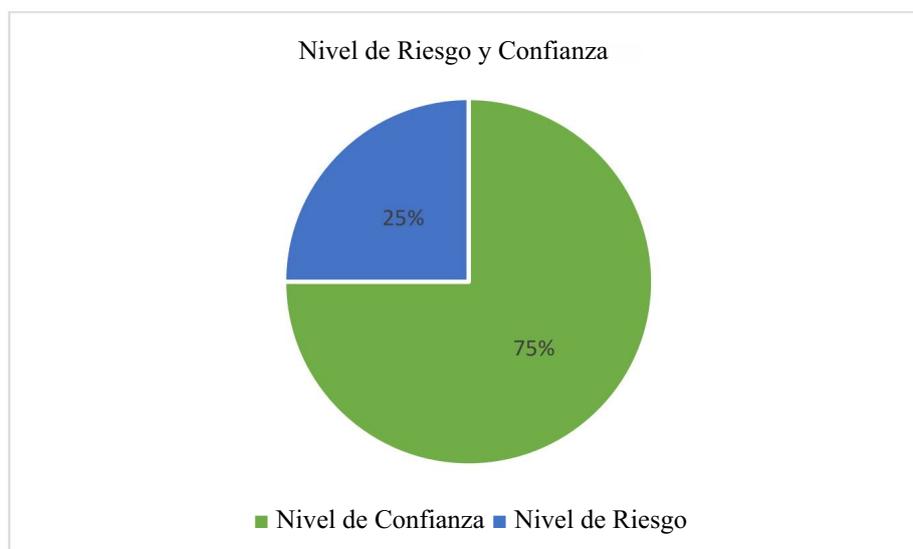


Gráfico 27-3: Principio 14- COSO III

Fuente: Tabla:50-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 14”
Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Sistemas de información

CC/129/34

Tabla 51-3: Principio 15: Comunicación externamente

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
Principio 15: Comunicación externamente					
1	¿Existe publicidad para que la sociedad conozca la entidad y los servicios que esta ofrece?		X		No hay una buena publicidad para que se dé a conocer la entidad y sus servicios
2	¿La comunicación con los proveedores es buena?	X			
3	¿RIOHOSPITAL posee convenios con otras instituciones privadas del sector salud?	X			
4	¿Se revisa las sugerencias emitidas por los delegados del Ministerio de Salud?	X			
TOTAL		3	1		

Fuente: (Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL,2019)

Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Sistemas de información

CC/I 30/34

APLICACIÓN DE LA FÓRMULA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} = \frac{3}{4} 0.75 * 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} 75\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 25\%$$

Tabla 52-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 15”

Nivel de Riesgo y Confianza		
Riesgo	Confianza	Rango
Bajo	Baja	15%-50%
Moderado	Moderada	51%-75%
Alto	Alto	76%-95%

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)

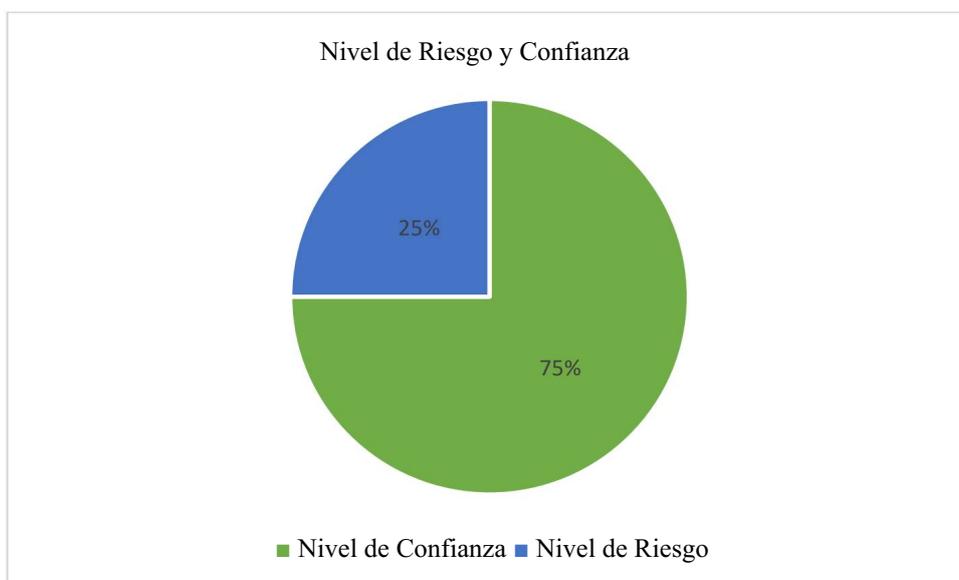


Gráfico 28-3: Principio 15- COSO III

Fuente: Tabla:52-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 15”

Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Monitoreo y Supervisión

CC/I 31/34

Tab h 53-3: Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes					
1	¿Se realiza un monitoreo a la Evaluación de Control interno?		X		No se realiza un monitoreo a la evaluación de control interno
2	¿Se realiza evaluaciones de desempeño al personal operativo?	X			
3	¿Se realiza un control a los activos fijos que posee la empresa?	X			
4	¿Se realiza un análisis de proveedores de la forma de pago, nivel de morosidad, control de calidad, entrega de los productos a tiempo?	X			
TOTAL		3	1		

Fuente: (Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL,2019)

Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Monitoreo y Supervisión

CC/I 32/34

APLICACIÓN DE LA FÓRMULA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} = \frac{3}{4} \cdot 0.75 \cdot 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} = 75\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 25\%$$

Tabla 54-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 16”

Nivel de Riesgo y Confianza		
Riesgo	Confianza	Rango
Bajo	Baja	15%-50%
Moderado	Moderada	51%-75%
Alto	Alto	76%-95%

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)

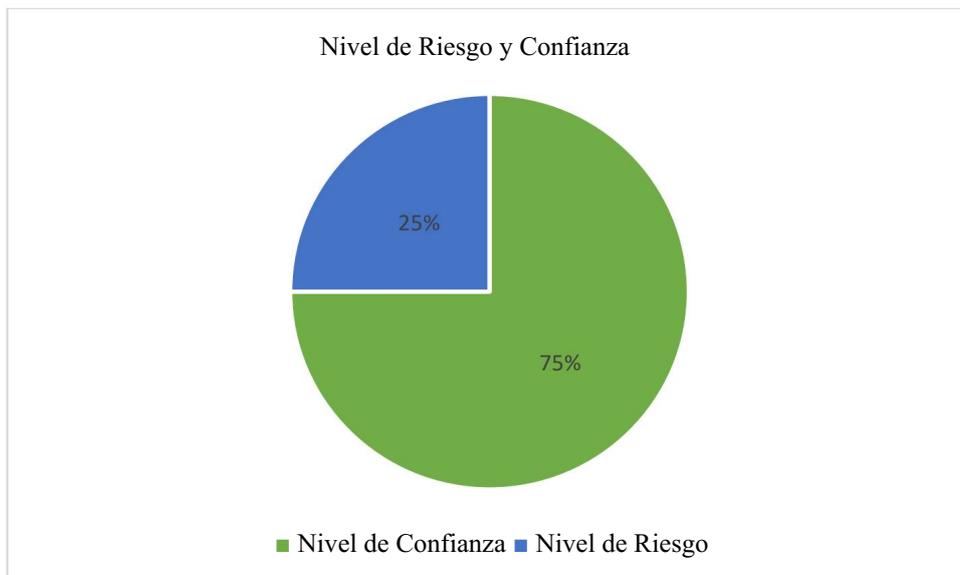


Gráfico 29-3: Principio 16- COSO III

Fuente: Tabla:54-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 16”
Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Monitoreo y Supervisión

CC/I 33/34

Tabla 55-3: Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias					
1	¿Se realiza un seguimiento de las recomendaciones emanadas por el Ministerio de Salud?	X			
2	¿Las deficiencias encontradas se comunican de una manera inmediata para realizar acciones correctivas?	X			
3	¿El departamento de Talento Humano y la Gerencia trabaja de manera continua con el personal para prevenir posibles sanciones?	X			
4	¿El responsable de cada departamento analiza los aspectos más susceptibles de acuerdo a las responsabilidades que ejerce?		X		El responsable de cada departamento no analiza los aspectos más susceptibles.
TOTAL		3	1		

Fuente: (Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL,2019)

Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Cuestionario de Control Interno
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Componente: Monitoreo y Supervisión

CC/I 34/34

APLICACIÓN DE LA FÓRMULA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} = \frac{3}{4} \cdot 0.75 \cdot 100\%$$

$$\text{Nivel de confianza}^{\wedge} = 75\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 25\%$$

Tabla 56-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 17”

Nivel de Riesgo y Confianza		
Riesgo	Confianza	Rango
Bajo	Baja	15%-50%
Moderado	Moderada	51%-75%
Alto	Alto	76%-95%

Fuente: Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL
Realizado por: Centeno, C. (2019)

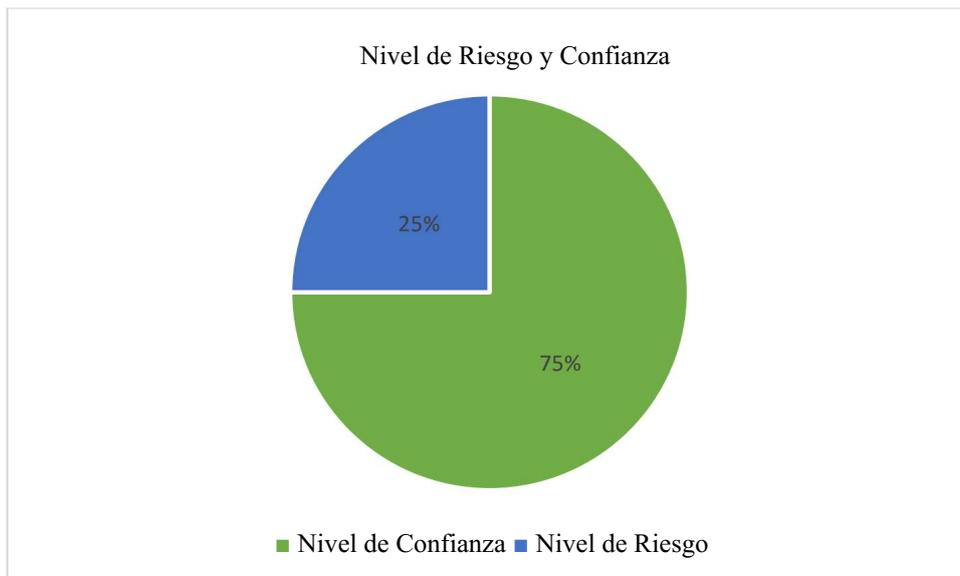


Gráfico 30-3: Principio 17- COSO III

Fuente: Tabla:28-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Principio 17”
Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Matriz Resumen

M/R 1/7

Tabla 57-3: Matriz Resumen “Ambiente de Control”

	Principios	Nivel de Riesgo	Nivel de Confianza
Ambiente de Control	Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	20%	80%
	Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión	20%	80%
	Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad	20%	80%
	Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia	25%	75%
	Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad	25%	75%
TOTAL		22%	78%

Fuente: (Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL,2019)
Realizado por: Centeno, C. (2019)

Tabla 58-3: Nivel de Riesgo y Confianza “ Ambiente de control”

Nivel de Riesgo y Confianza		
Riesgo	Confianza	Rango
Bajo	Baja	15%-50%
Moderado	Moderada	51%-75%
Alto	Alto	76%-95%

Fuente: Matriz resumen “Ambiente de Control”
Realizado por: Centeno, C. (2019)

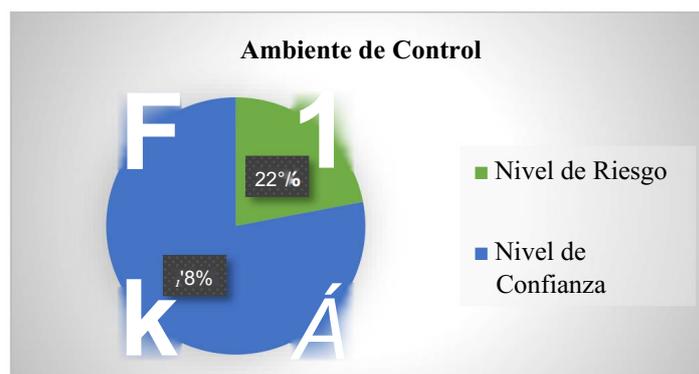


Gráfico 31-3: Ambiente de Control

Fuente: Tabla:58-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Ambiente de Control”
Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Matriz Resumen

M/R 2/7

Tabla 59-3: Matriz Resumen “Evaluación de Riesgos”

	Principios	Nivel de Riesgo	Nivel de Confianza
Evaluación de Riesgos	Principio 6: Especifica objetivos relevantes	25%	75%
	Principio 7: Identifica y analiza los riesgos	25%	75%
	Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude	25%	75%
	Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes	25%	75%
TOTAL		25 %	75%

Fuente: (Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL,2019)
Realizado por: Centeno, C. (2019)

Tabla 60-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Evaluación de Riesgos”

Nivel de Riesgo y Confianza		
Riesgo	Confianza	Rango
Bajo	Baja	15%-50%
Moderado	Moderada	51%-75%
Alto	Alto	76%-95%

Fuente: Matriz resumen “Evaluación de Riesgos”
Realizado por: Centeno, C. (2019)



Gráfico 32-3: Evaluación de Riesgos

Fuente: Tabla:60-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Evaluación de Riesgos”
Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Matriz Resumen

M/R 3/7

Tabla 61-3: Matriz Resumen “Actividades de Control”

	Principios	Nivel de Riesgo	Nivel de Confianza
Actividades de control	Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control	25 %	75 %
	Principio 11: La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecuencia de los objetivos	25 %	75 %
	Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos	25 %	75 %
	Principio 13: Usa información relevante	25 %	75 %
TOTAL		25 %	75 %

Fuente: (Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITA,2019)
Realizado por: Centeno, C. (2019)

Tabla 62-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Actividades de Control”

Nivel de Riesgo y Confianza		
Riesgo	Confianza	Rango
Bajo	Baja	15%-50%
Moderado	Moderada	51%-75%
Alto	Alto	76%-95%

Fuente: Matriz resumen “Actividades de Control”
Realizado por: Centeno, C. (2019)



Gráfico 33-3: Actividades de Control

Fuente: Tabla:62-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Actividades de Control”
Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Matriz Resumen

M/R 4/7

Tabla 63-3: Matriz Resumen “Sistemas de Evaluación”

	Principios	Nivel de Riesgo	Nivel de Confianza
Sistemas de Información	Principio 14: Comunica internamente	25%	75%
	Principio 15: Comunicación externamente	25%	75%
TOTAL		25 %	75 %

Fuente: (Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITAL,2019)
Realizado por: Centeno, C. (2019)

Tabla 64-3: Nivel de Riesgo y Confianza “ Sistemas de información”

Nivel de Riesgo y Confianza		
Riesgo	Confianza	Rango
Bajo	Baja	15%-50%
Moderado	Moderada	51%-75%
Alto	Alto	76%-95%

Fuente: Matriz resumen “Sistemas de información”
Realizado por: Centeno, C. (2019)

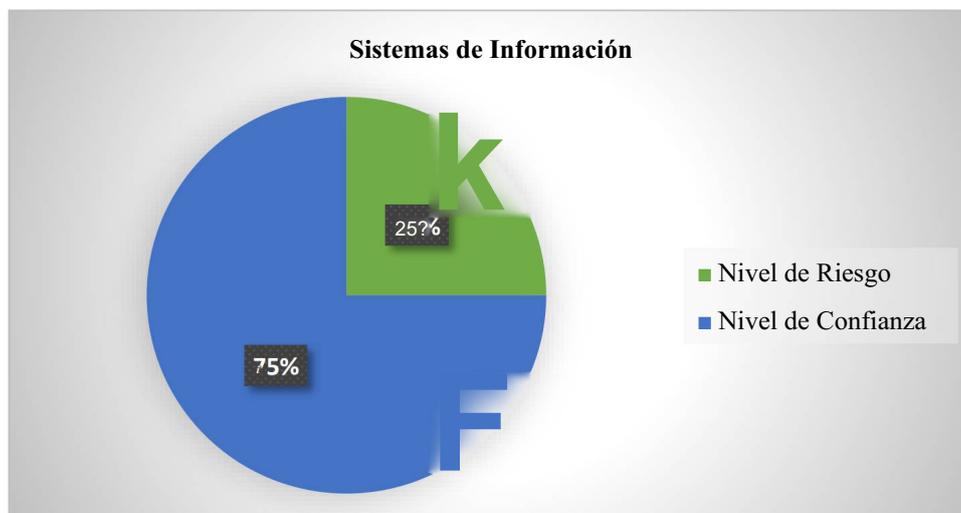


Gráfico 34-3: Sistemas de Información

Fuente: Tabla:64-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Sistemas de Información”
Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Matriz Resumen

M/R 5/7

Tabla 65-3: Matriz Resumen “Monitoreo y Supervisión”

	Principios	Nivel de Riesgo	Nivel de Confianza
Monitoreo y Supervisión	Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes	25%	75%
	Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias	25%	75%
TOTAL		25 %	75 %

Fuente: (Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITA,2019)
Realizado por: Centeno, C. (2019)

Tabla 66-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Monitoreo y Supervisión”

Nivel de Riesgo y Confianza		
Riesgo	Confianza	Rango
Bajo	Baja	15%-50%
Moderado	Moderada	51%-75%
Alto	Alto	76%-95%

Fuente: Matriz resumen “Monitoreo y Supervisión”
Realizado por: Centeno, C. (2019)

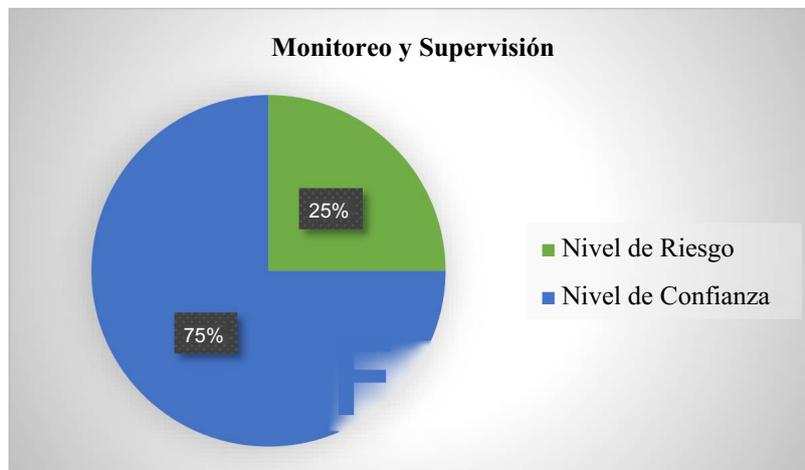


Gráfico 35-3: Monitoreo y Supervisión

Fuente: Tabla:66-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Monitoreo y Supervisión”
Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Matriz Resumen

M/R 6/7

Tabla 67-3: Matriz Resumen

Componente	Nivel de Riesgo	Nivel de Confianza
Ambiente de control	22%	78%
Evaluación de Riesgos	25%	75%
Actividades de control	25%	75%
Sistemas de Información	25%	75%
Monitoreo y Supervisión	25%	75%
TOTAL	24%	76 %

Fuente: (Cuestionario de Control Interno realizada a los empleados a RIOHOSPITA,2019)

Realizado por: Centeno, C. (2019)

Tabla 68-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Matriz Resumen”

Nivel de Riesgo y Confianza		
Riesgo	Confianza	Rango
Bajo	Baja	15%-50%
Moderado	Moderada	51%-75%
Alto	Alto	76%-95%

Fuente: Matriz resumen

Realizado por: Centeno, C. (2019)

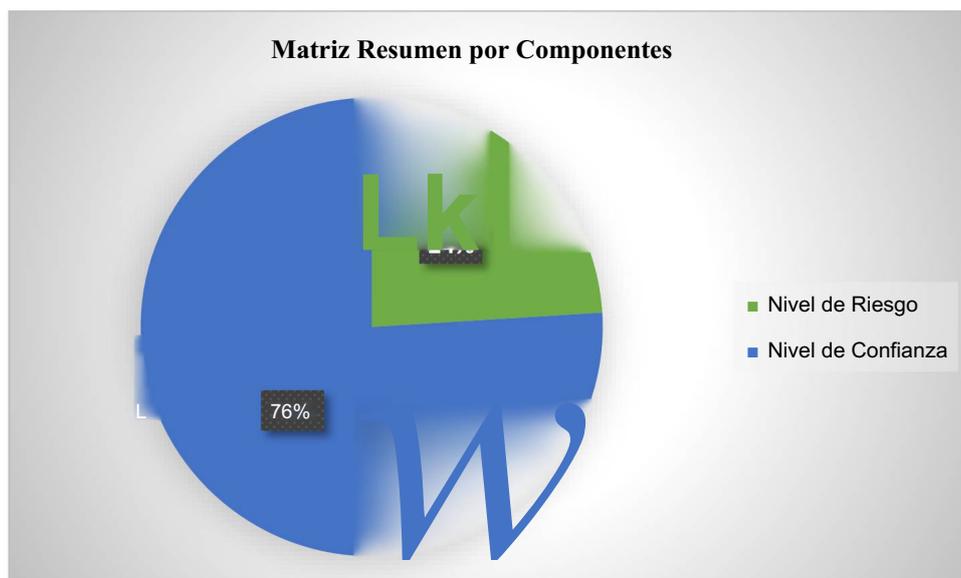


Gráfico 36-3: Matriz resumen

Fuente: Tabla:68-3: Nivel de Riesgo y Confianza “Matriz Resumen”

Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Matriz Resumen: Cédula Narrativa



Análisis. - RIOHOSPITAL se ha realizado un análisis mediante el método de cuestionarios de control interno en donde se pudo identificar algunas deficiencias de acuerdo a los componentes del COSO III en donde en el primer componente que es el ambiente de control obtuvimos un nivel de riesgo de 22% y un nivel de confianza del 78% una de las debilidades encontradas fue no se capacita al personal de salud, el código de ética no es socializado al nuevo personal que ingresa a laborara en RIOHOSPITAL entre otros, en nuestro segundo componente que es la evaluación de riesgos obtuvimos un nivel de riesgo del 25% y un nivel de confianza del 75% al evaluar cada uno de sus principios en donde encontramos algunas debilidades al momento de evaluar como es no se elaboran planes de contingencia sobre desastres naturales, y no se realizado ningún tipo de auditorías a la empresa entre otras debilidades en el tercer componente que son actividades de control obtuvimos un nivel de riesgo del 25% y un nivel de confianza del 75% en donde encontramos algunas debilidades como es no realizan un control de inventarios de manera periódica, no cuentan con un expediente clínico eléctrico entre otros en el cuarto componente de sistemas de información obtuvimos un nivel de riesgos del 25% y un nivel de confianza del 75% en donde encontramos algunas debilidades como son no hay una buena publicidad para que se dé a conocer la entidad y sus servicios y no existe una buena comunicación entre niveles jerárquicos en el último componente obtuvimos un nivel de confianza del 75% y un nivel de riesgo del 25% y encontramos algunas debilidades como no se realiza un monitoreo a la evaluación de control interno entre otras al final de realizar esta evaluación se realizó una tabla resumen por componente en donde arrojo un nivel de confianza global obteniendo un 76% y un nivel de riesgos del 24% por lo que se puede observar que cumpliendo de sus objetivos, metas y la supervisión adecuada de sus tareas se está llevando acabo casi en sus totalidad por el que el nivel de riesgo en cada una de sus actividades es bajo.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Flujograma de los Procesos Operativos
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018

F/P 1/14

3.5 Flujogramas Procesos Operativos

Tabla 69-3: Descripción de procesos - Junta de accionistas

HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL” - DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Actividad	Brindar apoyo a la Gerencia para realizar, analizar y verificar los objetivos, resultados de la gestión administrativa y contable propuestos para medir el cumplimiento de los mismos.
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Convocar a una reunión • Evaluar la gestión administrativa y contable mediante los informes presentados. • Diagnosticar y resolver los posibles problemas generados en la gestión administrativa y contables. • Realizar un seguimiento para mejorar dichos problemas. • Realizar un acta de finalización de la reunión. • Archivar el acta de finalización de la reunión.
Responsables	Junta de accionistas

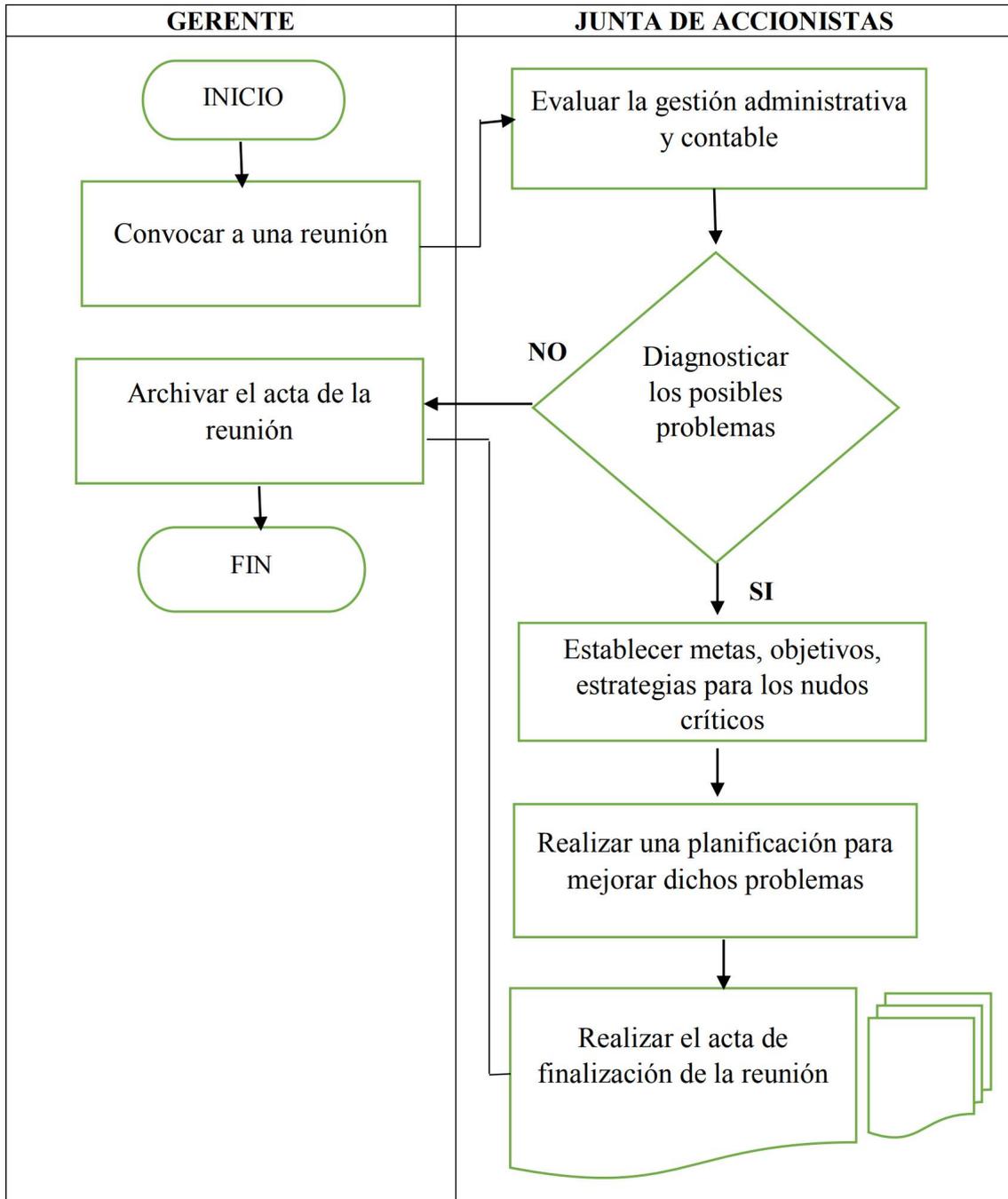
Fuente: (Gerencia RIOHOSPITAL, 2019)

Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL "RIOHOSPITAL"
Flujograma de los Procesos Operativos
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018

F/P 2/14





HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Flujograma de los Procesos Operativos
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018

F/P 3/14

Tabla 70-3: Descripción de procesos- Gerente General

HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL” - DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Actividad	Verificar la ejecución de las actividades que realiza cada departamento que se encuentra a su cargo para cumplir con los objetivos propuestos mediante la ayuda de los recursos disponibles como son humanos, económicos y materiales.
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir al personal en cada actividad que realiza. • Verificar si se está cumpliendo con los reglamentos, políticas a los que se encuentra sujeta. • Diagnosticar y responder de una manera directa por los procesos de internos. • Solucionar los problemas existentes • Evaluar el desempeño de cada departamento y de los empleados • Garantizar la calidad de los servicios
Responsables	Gerente General

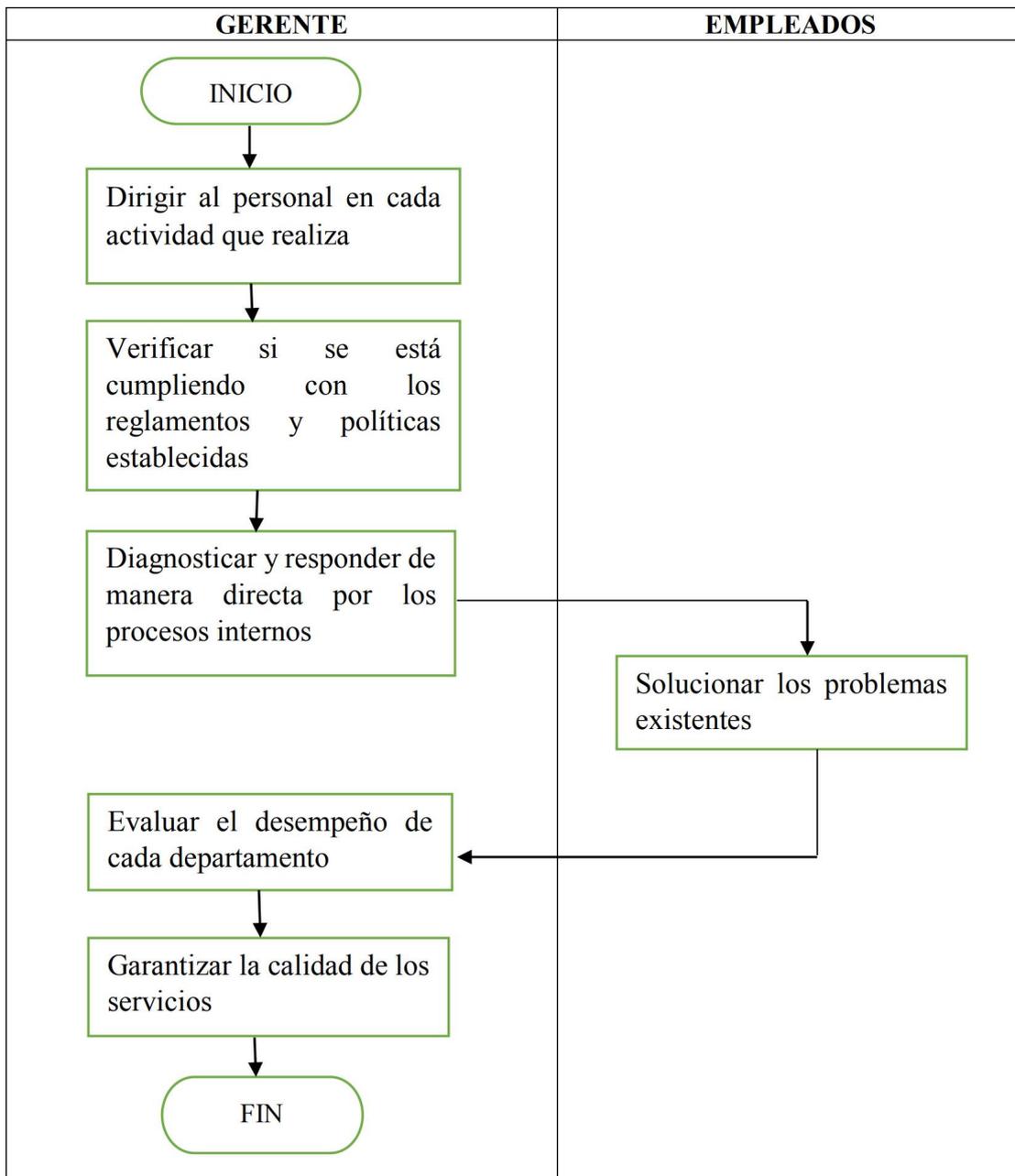
Fuente: (Gerencia RIOHOSPITAL, 2019)

Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Flujograma de los Procesos Operativos
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018

F/P 4/14





HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Flujograma de los Procesos Operativos
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018

F/P 5/14

Tabla 71-3: Descripción de procesos- Director Médico

HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL” - DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Actividad	Procurar, tratar y garantizar la calidad del servicio que ofrece al paciente mediante seguridad en las actividades asistenciales para una mejor atención a la sociedad.
Procesos	<ul style="list-style-type: none">• Revisar de manera continua las resoluciones, leyes, reglamentos y reformas impuestas por el MSP y la institución.• Coordinar las tareas y turnos del personal de salud.• Verificar el cumplimiento de las actividades a realizar.• Realizar las actividades planificadas.• Asegurar el mantenimiento e implementación de insumos médicos• Emitir informes sobre el control de los servicios prestados hacia la gerencia.• Validar y archivar la información
Responsables	Director Médico

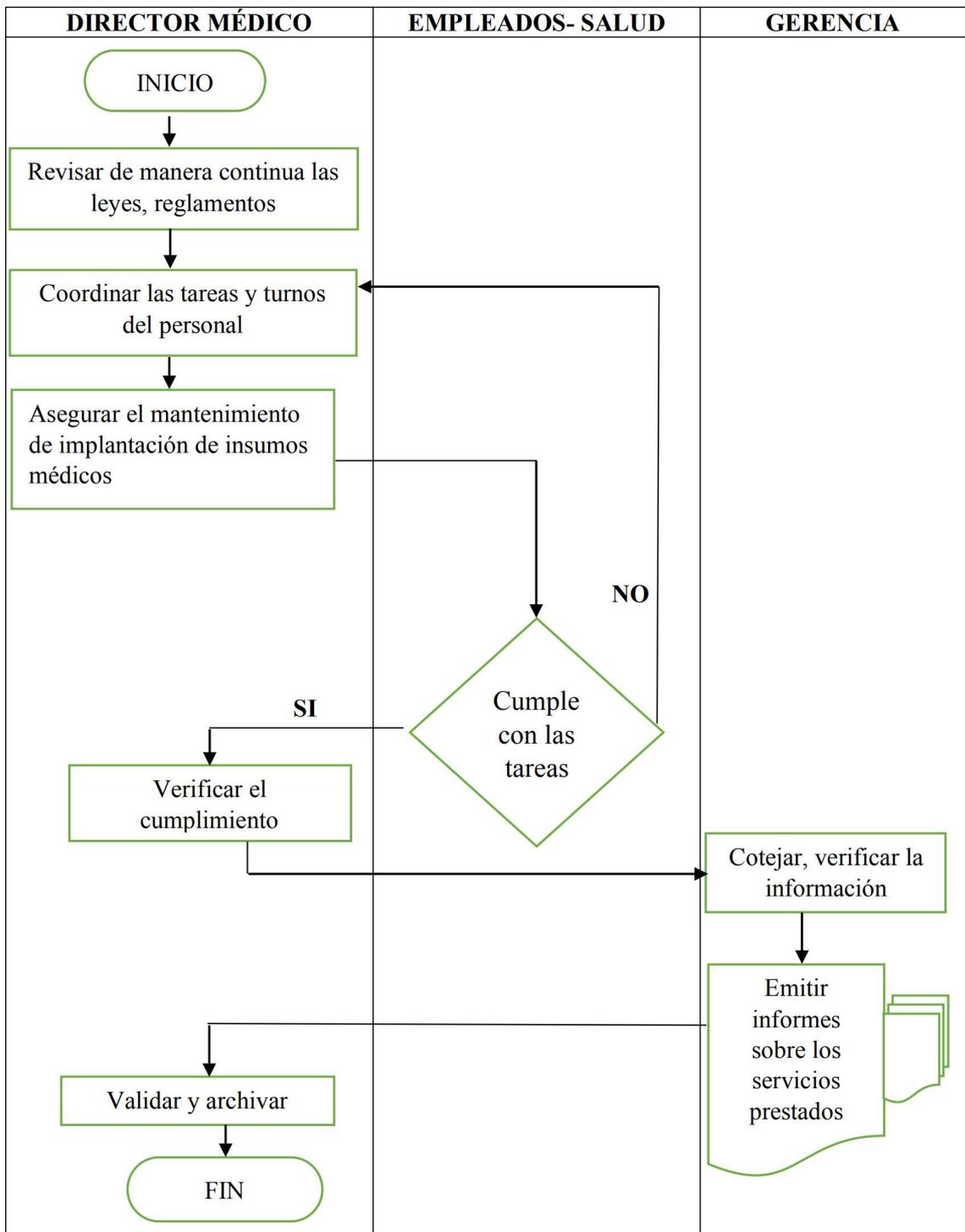
Fuente: (Gerencia RIOHOSPITAL, 2019)

Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Flujograma de los Procesos Operativos
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018

F/P 6/14





HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Flujograma de los Procesos Operativos
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018

F/P 7/14

Tabla 72-3: Descripción de procesos- Pago a proveedores

HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL” - DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Actividad	Coordinar la información mediante la lista de stock de los productos para poder solicitar a los proveedores y revisar las proformas.
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Cotejar la información de bodega de los insumos recibidos con la información de los insumos pedidos. • Verificar si los insumos se encuentran en buen estado. • El departamento de contabilidad recibe la factura por pagar. • Introduce la factura al sistema contable y realiza la retención si este así lo amerita. • Envía la factura a Gerencia para que autorice el pago. • El departamento de contabilidad realiza el pago. • Emitir un comprobante de pago.
Responsables	Departamento de contabilidad - Pago a proveedores

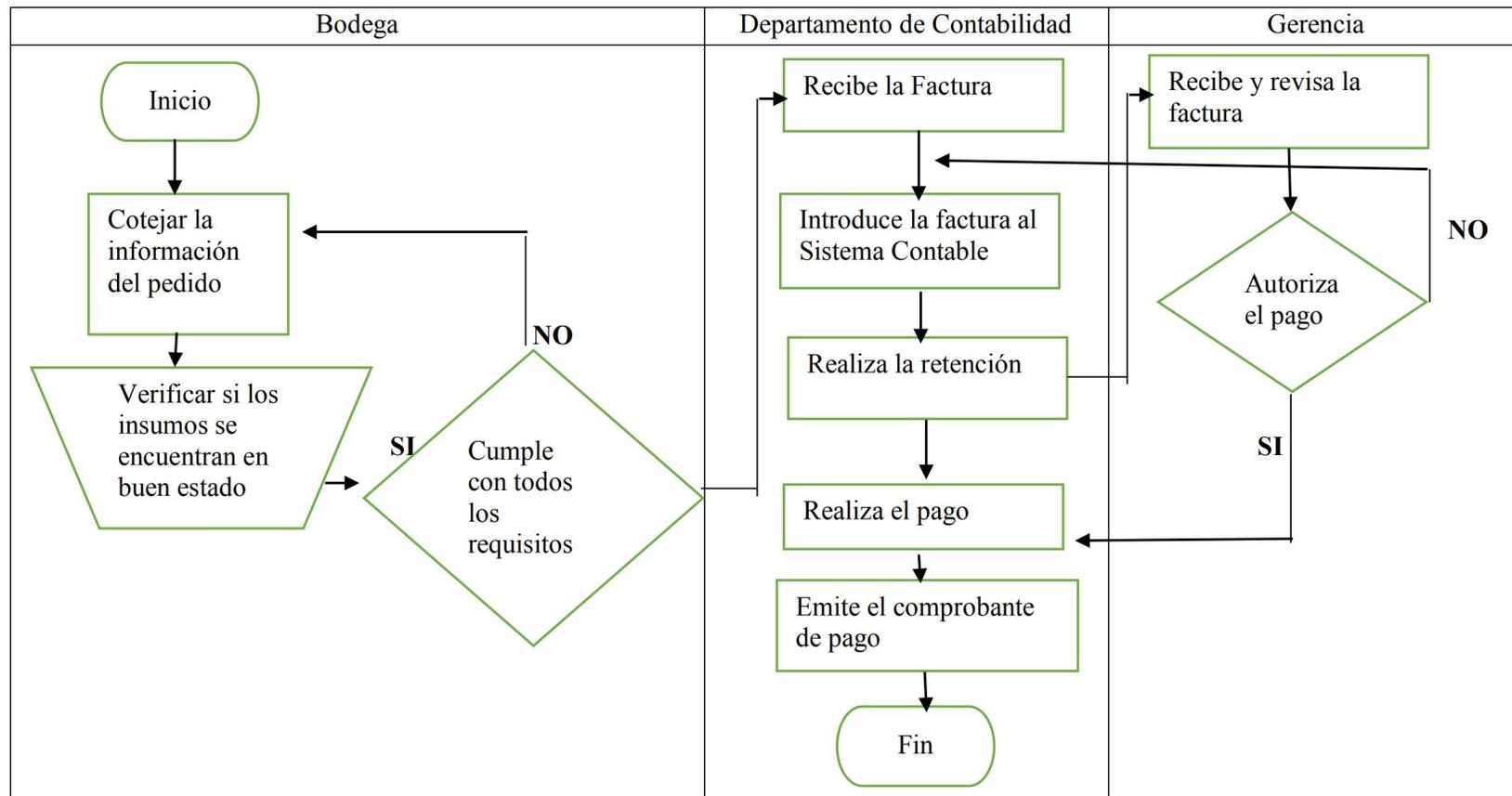
Fuente: (Gerencia RIOHOSPITAL, 2019)

Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Flujograma de los Procesos Operativos
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018

F/P 8/14





HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Flujograma de los Procesos Operativos
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018

F/P 9/14

Tabla 73-3: Descripción de procesos- Cobro de servicios prestados

HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL” - DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Actividad	Identificar los servicios que accedió el paciente mediante la información generada por cada departamento para poder realizar la factura.
Procesos	<ul style="list-style-type: none">• Verifica los datos del paciente y los servicios que este adquirió.• Informa al paciente la cuenta y las formas de pago.• Cobra al paciente por los servicios que utilizo.• Emite una factura por el servicio prestado.• Entrega la factura al paciente• Registra comprobante de ingreso• Archiva la factura generada de la venta.
Responsables	Cajera - Cobro de Servicios Prestados

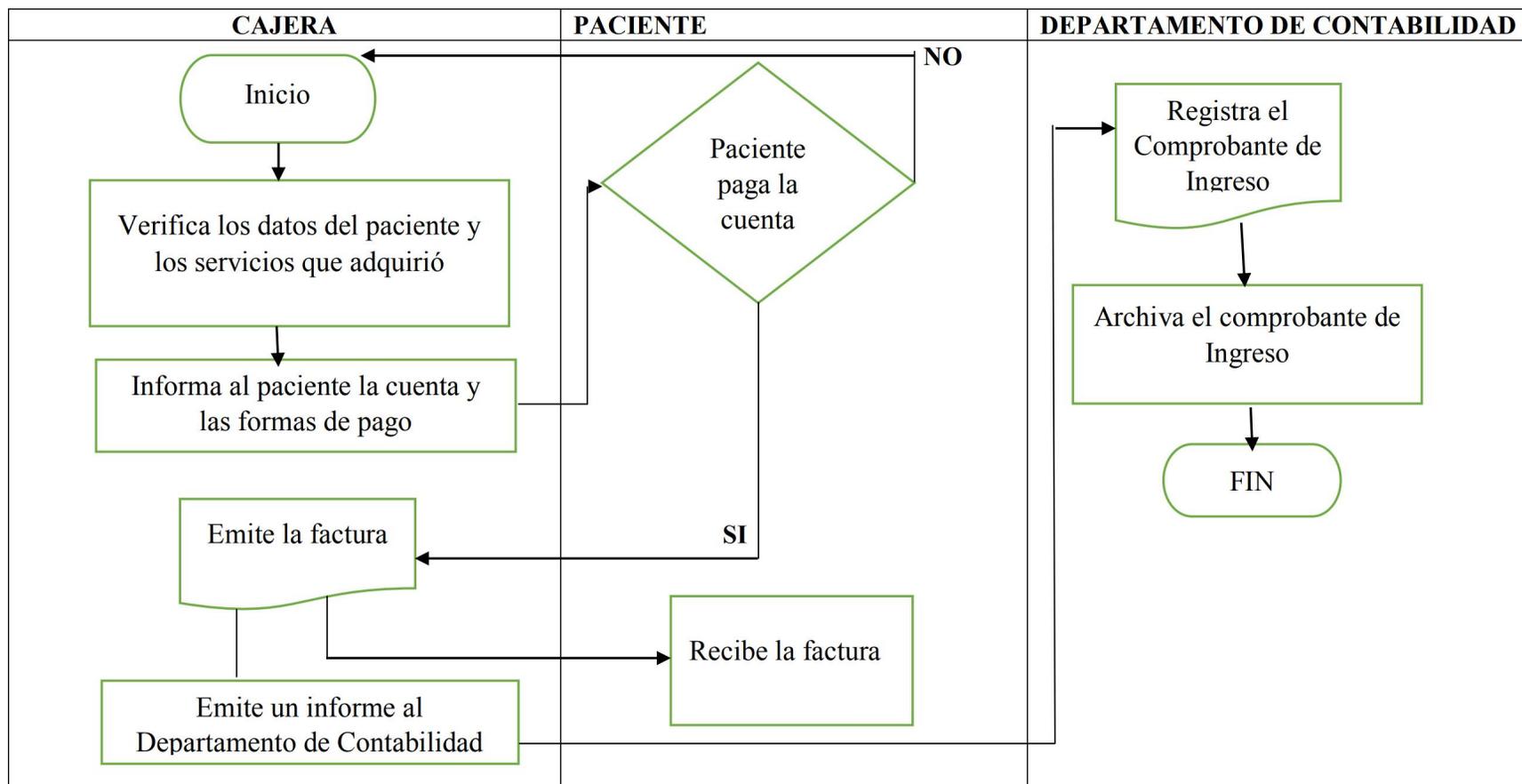
Fuente: (Gerencia RIOHOSPITAL, 2019)

Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Flujograma de los Procesos Operativos
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018

F/P 10/14





HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Flujograma de los Procesos Operativos
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018

F/P 11/14

Tabla 74-3: Descripción de procesos- Inventario de insumos

HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL” - DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Actividad	Establecer las actividades desarrolladas con el fin de llevar a cabo un adecuado control de insumos de esta forma obtener un registro de las existencias.
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar la realización de inventarios cada fin de mes. • Aprueban la planificación de inventarios. • Solicitan información al director médico, bodega. • Ingresar al sistema contable e imprimir el inventario de los insumos y la información generada. • Cotejar las existencias físicas con la información proporcionada. • Verificar si las existencias obtenidas con el conteo son iguales • Elaborar un informe con las novedades encontradas y adjuntar los documentos para respaldar dicha información.
Responsables	Departamento de Contabilidad - Inventario de insumos

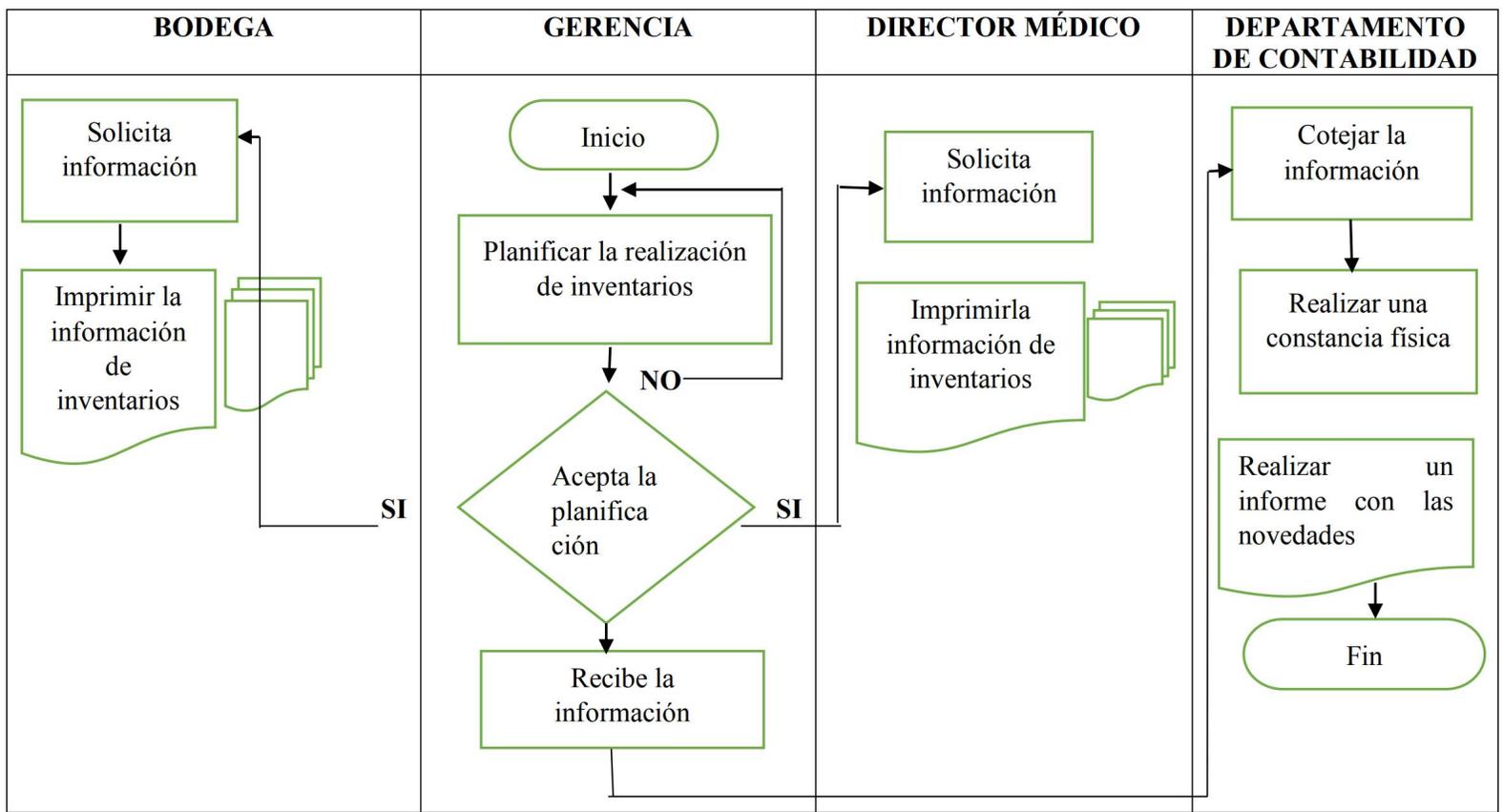
Fuente: (Gerencia RIOHOSPITAL, 2019)

Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Flujograma de los Procesos Operativos
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018

F/P 12/14





HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Flujograma de los Procesos Operativos
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018

F/P 13/14

Tabla 75-3: Descripción de procesos - Departamento Talento Humano

HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL” - DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Actividad	Garantizar una contratación transparente mediante el proceso de selección para reclutar y seleccionar al candidato adecuado para el puesto.
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar información sobre el requerimiento del personal • Analizar el requerimiento • Identificar las funciones del cargo • Análisis del perfil del puesto • Realizar una publicación sobre la necesidad del puesto • Captar hojas de vida • Realizar una entrevista • Realizar un análisis de cada postulante • Realizar un informe sobre cada postulante • Comunicarse con el postulante
Responsables	Departamento de Talento Humano - Gerencia

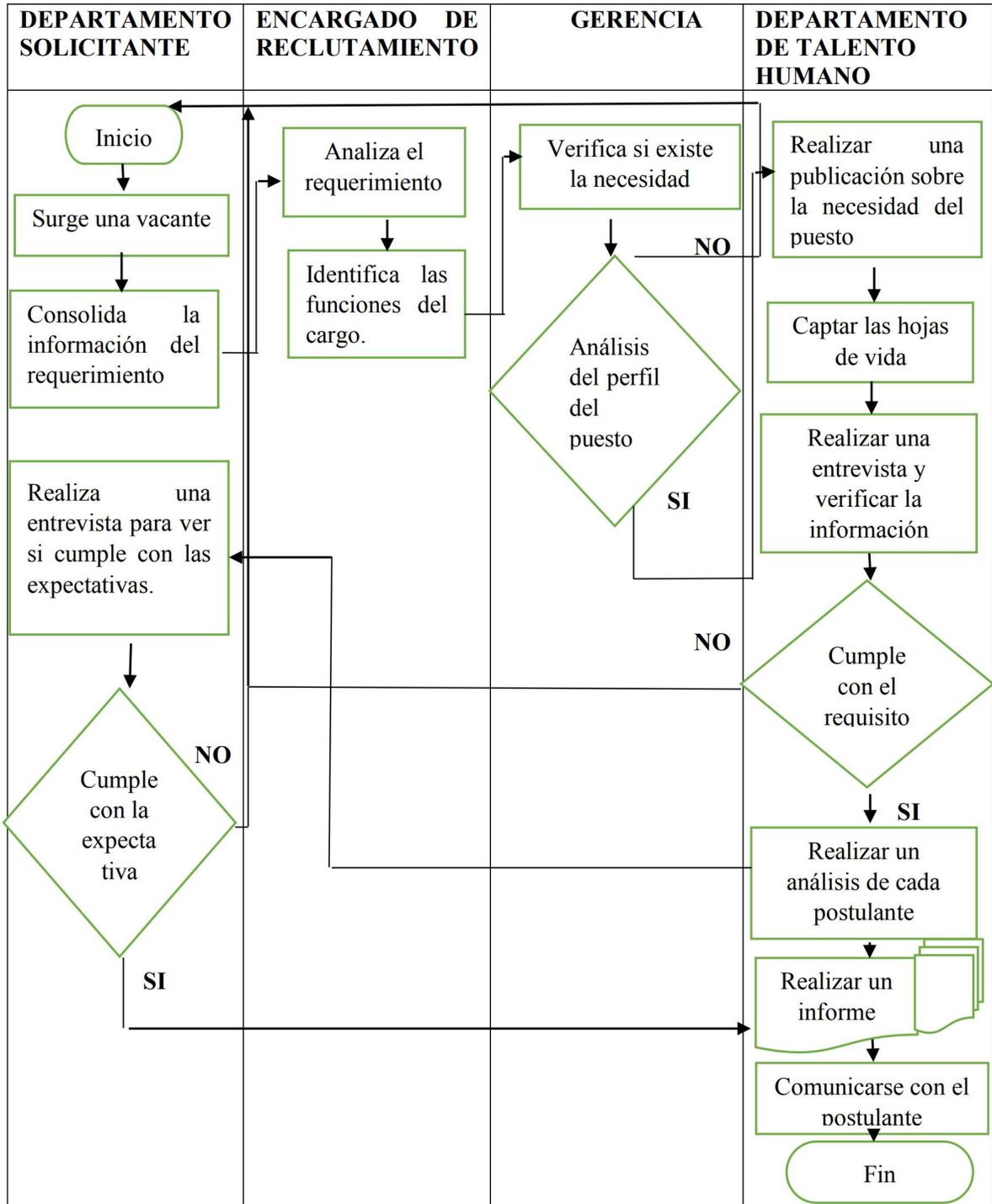
Fuente: (Gerencia RIOHOSPITAL, 2019)

Realizado por: Centeno, C. (2019)



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Flujograma de los Procesos Operativos
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018

F/P 14/14



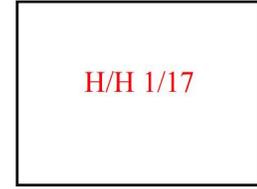
3.6 Elaboración del informe de Control Interno

- Elaboración de la hoja de hallazgos

- Elaboración del informe de Control Interno



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Hoja de hallazgos



Condición

El código de ética no es socializado al nuevo personal que ingresa a laborar en RIOHOSPITAL

Criterio

Según el manual de control interno, indica que se debe socializar el código de ética a todo el personal que labora o que ingresa a laborar en RIOHOSPITAL, en donde va a estar encargado de socializar el departamento de Talento Humano mediante esto se dé a conocer cada uno de los valores y ética que trabaja la misma.

Causa

Esta situación se presenta debido a que el departamento de Talento Humano no socializa el código de ética con el nuevo personal que ingresa a laborar dentro de la misma.

Efecto

Esto se debe a pesar que poseen la información el departamento de Talento Humano del nuevo personal que ingresa a laborar no da a conocer que RIOHOSPITAL trabaja bajo valores y ética profesional para de esta manera evitar posibles problemas con el personal.

Conclusión

El departamento de Talento Humano no socializa el código de ética al nuevo personal que ingresa a laborar en RIOHOSPITAL a pesar de la información que posee del nuevo ingreso del personal.

Recomendación

Gerencia y departamento de Talento Humanos implementar recursos de difusión en donde se pueda dar a conocer el código de ética que maneja RIOHOSPITAL esto puede ser por medio de los correos electrónicos, en la página web de la empresa.



**HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Hoja de hallazgos**



Condición

No se evalúa el desempeño del personal administrativo

Criterio

Según el Manual de Funciones indica que se debe realizar una evaluación del desempeño de cada una de sus actividades que realiza en RIOHOSPITAL mediante lo cual se va poder medir el nivel de cumplimiento en cada actividad encomendada.

Causa

Esta situación se presenta porque la Junta de Accionistas no realiza un plan de evaluación para el nivel administrativo.

Efecto

Debido a que no se realizan evaluaciones del desempeño al personal se corre el riesgo que no se esté cumpliendo a cabalidad con la actividad encomendada, no se respeten los procesos de cada departamento y no se cumpla con los objetivos establecidos en la planificación.

Conclusión

No se realizan evaluaciones de desempeño al personal esto puede atraer varios riesgos ya que no se está cumpliendo con los procedimientos en donde el nivel administrativo tiene un rol muy importante para que se desarrolló de las actividades y brinde un apoyo y sirva de guía para el personal que labora en la entidad.

Recomendación

Al departamento de Recursos Humanos y la Junta Directiva realizar evaluaciones al personal para identificar los posibles problemas generados en cada departamento y que acarree consecuencias como no cumplir con la planificación.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Hoja de hallazgos

H/H3/17

Condición

No se supervisa el cumplimiento con las funciones encomendadas

Criterio

Según el Manual de Funciones se debe supervisar las tareas encomendadas a cada departamento y cada empleado que realiza cada una de ellas, con el fin de prevenir algún tipo de riesgo o negligencia que pueda afectar a las actividades de la empresa.

Causa

La gerencia y el Departamento de Talento Humano no realizan una supervisión de las actividades que realiza el personal a pesar que cuentan con cronogramas para dicha evaluación.

Efecto

A pesar que no se realiza una supervisión de las actividades encomendadas a cada uno de los departamentos el personal no presenta a tiempo la información actualizada esto trae como consecuencia que entorpece los procedimientos implícitos en la misma y no se pueda tomar una decisión correcta.

Conclusión

No se realizan una adecuada supervisión a cada uno de los departamentos y los empleados que laboran en los mismos en donde no se presenta información a tiempo esto puede acarrear varias cosas como son el no cumplimiento con la planificación propuesta en donde va existir una pérdida de recursos como es el tiempo y el recurso material y este a su vez va a incurrir en gastos y costos elevados.

Recomendación

Se recomienda a la Gerencia y al Departamento de Talento Humano realizar una supervisión a cada departamento y a su vez al empleado con el fin de salvaguardar la información y realizar adecuadamente cada proceso cada tarea que desempeña cada uno de los empleados.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Hoja de hallazgos

H/H4/17

Condición

No se capacita al personal que pertenece al área de salud

Criterio

Según el Manual de Funciones se debe realizar una capacitación al personal para que sus conocimientos se actualicen de esta manera mejorar el rendimiento de cada empleado al momento del desarrollo de cada tarea que realiza y optimizar recursos.

Causa

No se realizan capacitaciones al personal en el área de salud ya que su actividad principal que realiza dicha empresa pese a que existen una planificación que hay que cumplir.

Efecto

El personal del área de salud no realiza destrezas modernas al momento que desempeña sus actividades.

Conclusión

No se realiza una capacitación al personal que labora en el área de salud para actualizar conocimientos, mejorar destrezas y habilidades y de esta manera poder realizar el trabajo de una manera más sencilla.

Recomendación

Se recomienda al departamento de Talento Humano realizar capacitaciones al personal de salud para poder mejorar cada una de sus destrezas y habilidades que sean modernas y fáciles de aplicar y mejorar cada uno de los procesos y optimizar recursos.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Hoja de hallazgos

H/H 5/17

Condición

Los objetivos organizacionales no son medidos por indicadores de gestión

Criterio

Según la planificación se debe evaluar el cumplimiento de la misma en donde se encuentra implícita algunos puntos esenciales como son los objetivos misión, visión, valores entre otros ya que algunos puntos deben ser evaluados mediante indicadores de gestión para poder medir el nivel de cumplimiento propuestos por los mismos.

Causa

Al no evaluar los indicadores de gestión no se sabe si en verdad se cumplió con lo planificado si se cumplió con los objetivos propuestos y de esta manera no se va a poder identificar el nivel de riesgo al que está expuesto la empresa.

Efecto

Los indicadores de Gestión indican el nivel de cumplimiento al no ser medidos no se sabe con exactitud si se cumplió con lo establecido en la planificación y a que tipo de riesgo está expuesto.

Conclusión

No se realiza un cálculo de los indicadores de gestión de esta manera no se puede medir el nivel de cumplimiento tanto en la cualitativo como en lo cuantitativo para tomar una medida correctiva o de mejoramiento.

Recomendación

Se recomienda al Departamento de Contabilidad realizar un seguimiento y una medición a los indicadores de gestión para poder verificar el nivel de cumplimiento de los mismos y poder tomar acciones correctivas.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Hoja de hallazgos

H/H6/17

Condición

No se elaboran planes de contingencia sobre desastres naturales

Criterio

Según el Manual de Control Interno debe existir un plan de contingencia para desastre naturales mediante el cual se debe asignar una cuenta al momento de realizar el presupuesto.

Causa

Al momento de realizar el presupuesto se debe tomar en cuenta los desastres naturales ya que es algo que esta fuera del alcance de nuestras manos y puede ocasionar graves daños.

Efecto

Al no asignar un monto sobre desastres naturales al momento que se presente, la empresa puede incurrir en gastos y costos que estén fuera del alcance del mismo.

Conclusión

Al momento de no asignar una cuenta de desastres naturales se puede incurrir en gastos y costos muy elevados ya que los desastres naturales se encuentran fuera de nuestras manos porque la naturaleza es imprescindible.

Recomendación

Se debe asignar una cuenta para desastres naturales ya que esto está fuera del alcance de nuestros manos para evitar que no se cumpla la planificación y se incurra en costos y gastos que estén fuera del alcance de la empresa.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Hoja de hallazgos

H/H 7/17

Condición

La junta de accionistas no discute sobre los servicios que ofrece la competencia

Criterio

Según el Manual de Control Interno se debe evaluar los servicios que ofrece la empresa y los que ofrece la competencia es decir establecer precios referenciales para mejorar la calidad del servicio para que le cliente se sienta satisfecho.

Causa

No se evalúa los servicios que ofrece la competencia

Efecto

Al no realizar una evaluación de los servicios que ofrece la competencia estamos un poco propensos a perder a nuestros clientes ya sea por los precios establecidos y por la mayor amplitud de servicios que la competencia ofrece.

Conclusión

Se debe realizar una evaluación de la competencia para de esta manera poder tomar decisiones de mejoramiento que sean beneficiosas para la empresa.

Recomendación

Se recomienda la Gerencia y a la Junta de Accionistas discutir sobre los servicios que ofrece la competencia para volvernos más competitivos en el mercado sin perder la calidad que se ofrece al cliente.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Hoja de hallazgos

H/H 8/17

Condición

La empresa no ha realizado Auditorias

Criterio

Según el Manual de Control Interno se debe realizar una Auditoria para encontrar posibles riesgos o errores relaciones con la actividad económica para de esta manera poder contrarrestar los mismo y evitar grandes riesgos que puedan afectar al funcionamiento de la misma.

Causa

No se han realizado Auditorias a la empresa.

Efecto

Puede acarrear varios problemas como son desperdicio de recursos como consecuencia puede incrementarse gastos y costos.

Conclusión

No se realizan auditorias en la empresa para poder encontrar un error que tal vez es de gran importancia y así poder ayudar a la misma.

Recomendación

Se recomienda a la Gerencia y Junta Directiva realzar una auditoria poder verificar la información arrojada por cada departamento que desempeña en la empresa para poder mitigar posibles riesgos que dañen a la misma.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Hoja de hallazgos



Condición

No cuenta con planes sobre enfermedades ocupacionales

Criterio

Según el Manual de Control Interno manifiesta que debe elaborar planes con el departamento de salud sobre enfermedades que pueden ser tratables y que cada día van apareciendo de acuerdo a la necesidad del paciente.

Causa

No se cuenta con planes de enfermedades ocupacionales

Efecto

Al no contar con planes de enfermedades ocupacionales la empresa no puede ofertar este tipo de servicio por lo que incurre en una pérdida hacia la misma.

Conclusión

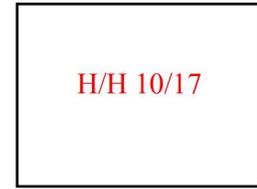
La empresa no cuenta con un plan sobre una enfermedad ocupacional ya que estas enfermedades van apareciendo y se hacen más fuertes por lo que es una necesidad importante.

Recomendación

Se recomienda tener un plan sobre enfermedades ocupacionales ya que este tipo de enfermedades son las más comunes en las personas que laboran ya sea en un lugar abierto o cerrado.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Hoja de hallazgos



Condición

No realizan un control de inventarios de manera periódica

Criterio

Según el Manual de Funciones el departamento de contabilidad debe realizar un control de inventarios de manera periódica a todos los activos que posea la empresa.

Causa

No se realiza un control de inventarios en la empresa.

Efecto

Al no realizar un inventario no se conoce con exactitud el número de activos disponibles por la empresa y puede incrementar un riesgo de la existencia de los insumos médicos, quirúrgicos entre otros.

Conclusión

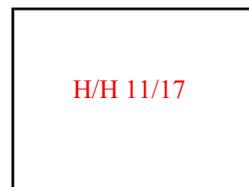
No se verifica el número de existencias en insumos y en los activos fijos que posee la empresa.

Recomendación

Se recomienda al departamento de contabilidad realizar inventario especialmente de los insumos médicos, quirúrgicos ya que en base a eso se realiza la actividad económica.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Hoja de hallazgos



Condición

No cuenta con un expediente clínico electrónico

Criterio

Según el Manual de Control Interno manifiesta que se debe actualizar un mecanismo de información del paciente para que sea más fácil y llevadera la información del mismo.

Causa

No posee un expediente clínico electrónico

Efecto

La información del paciente no es inmediata

Conclusión

No cuenta con un expediente clínico electrónico por lo que hace más difícil y tardío el acceso a la información del paciente.

Recomendación

Se recomienda a la Gerencia implementar un mecanismo electrónico para los expedientes clínicos de cada paciente y su información sea más fácil, llevadera y entendible para su uso correcto.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Hoja de hallazgos

H/H 12/17

Condición

El sistema informático no cuenta con toda la información actualizada

Criterio

Según el Manual de Funciones explica que cada departamento debe cumplir con las tareas encomendadas para obtener información actualizada y verídica.

Causa

La información del sistema informático no se encuentra actualizada.

Efecto

Al no contar con la información actualizada no se puede disponer de la misma tanto que no se va a poder evaluar los aspectos económicos entre otros como consecuencia no se va mitigar los riesgos preexistentes.

Conclusión

Al no tener la información actualizada en el sistema el personal que necesite dicha información no va a poder realizar sus actividades.

Recomendación

Se recomienda a la gerencia supervisar cada una de las actividades que realiza la empresa y por ende que toda la información generada se encuentre actualizada en el sistema informático que dispone la misma de esta manera se va a poder obtener información verídica y actualizada.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Hoja de hallazgos

H/H 13/17

Condición

No se comparan los registros de las cuentas contables

Criterio

Según el Manual de Control Interno indica que se debe realizar una revisión a las cuentas más importantes que maneja la empresa y realizar una comparación de cada uno de los registros establecidos.

Causa

No realizan una comparación de las cuentas con mayor movimiento

Efecto

Al no realizar una comparación entre cuentas contables con mayor movimiento no se puede verificar la credibilidad de las mismas

Conclusión

Al no realizar una comparación de las cuentas contables no se puede obtener una información veraz y consistente.

Recomendación

Se recomienda al departamento contable y a la gerencia realizar una comparación de las cuentas contables para verificar la información y que esta sea exacta.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Hoja de hallazgos



Condición

No existe una buena comunicación de acuerdo a lo niveles jerárquicos

Criterio

Según el Código de ética expresa que se debe mantener una buena relación con las demás personas que laboran dentro de la misma, la comunicación es la base fundamental para poder realizar todas las actividades en forma armónica y de esta manera cumplir con los objetivos propuestos para obtener una información clara y precisa.

Causa

No existe una buena comunicación en la empresa.

Efecto

Al no existir una buena comunicación entre los departamentos no se va a poder trabajar en forma rápida y por consiguiente la información va hacer errónea lo cual puede acarrear que exista un riesgo en la información expuesta por cada uno de los departamentos.

Conclusión

No existe una buena comunicación entre los departamentos la información que comparten entre ellos no va ser correcta y no van a cumplir con las metas propuestas.

Recomendación

Se recomienda socializar el párrafo de los valores y políticas expuestas en el Código de Ética para de esta manera evitar sanciones y que los empleados puedan tener en consideración una buena relación para trabajar en forma armónica.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Hoja de hallazgos



Condición

No hay una buena publicidad para que se dé a conocer la entidad y sus servicios

Criterio

De acuerdo a la política expuesta por la Junta Directiva se debe realizar publicidad para ofrecer los servicios y darse a conocer.

Causa

No se da a conocerla empresa mediante publicidad

Efecto

La empresa no posee una muy buena publicidad por lo que las personas no saben de su existencia y de sus servicios que ofrece a la sociedad en general.

Conclusión

No se realiza publicidad esto trae como consecuencia que no se dé a conocer todos los servicios que ofrece.

Recomendación

Se recomienda la gerencia y al departamento de Talento Humano realizar publicidad por medios de comunicación importantes dentro de la ciudad y por medio de su página web.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Hoja de hallazgos

H/H 16/17

Condición

No se realiza un monitoreo a la evaluación de control interno

Criterio

Según el manual de Control Interno se debe realizar una evaluación al control interno para verificar el cumplimiento de cada uno de los procesos y en cada actividad que realiza.

Causa

La empresa no realiza evaluaciones de control interno

Efecto

Al no realizar evaluaciones de control interno no se puede evaluar cada uno de los procedimientos que realiza cada departamento y de esta manera no se puede identificar el riesgo que significa.

Conclusión

Al momento que no se realizan evaluaciones de control interno no se puede verificar cada proceso y de esta manera puede existir un riesgo alto que puede afectar a la empresa.

Recomendación

Se recomienda a la Gerencia realizar evaluaciones de control interno para poder verificar si se están cumpliendo con los procesos establecidos por cada departamento.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Hoja de hallazgos

H/H 17/17

Condición

El responsable de cada departamento no analiza los aspectos más susceptibles.

Criterio

Según el Manual de Funciones cada puesto de trabajo está bien definido acorde a sus habilidades y destrezas por lo que cada uno de ellos se debe hacer responsable de cada actividad que realiza dentro de la empresa.

Causa

El Jefe departamental no analiza los posibles riesgos a los que está sujeto.

Efecto

Cada departamento en la empresa tiene sus riesgos tanto en la información que genera como departamento como por un riesgos físicos o riesgo natural.

Conclusión

Se concluye que los jefes departamentales no analizan los posibles riesgos a los que están expuestos en donde esto se puede convertir en un riesgo para la empresa.

Recomendación

Se recomienda a la Gerencia y a cada Jefe departamental realizar un análisis por cada área para verificar el nivel de riesgo al que está expuesto ya sea en la información ya que este es un aspecto muy importante para poder tomar una decisión correctivo para mejorar los procesos que realizan día a día para cumplir con su objetivo.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Comunicación de Resultados

C/R 1/1

Riobamba, 18 de Febrero de 2020

Ing.

Mónica Cevallos

Gerente del Hospital General RIOHOSPITAL

De mi consideración

Reciba un cordial saludo, deseándole éxito en sus funciones y a su vez informarle que se ha realizado la evolución del Control Interno basado en el COSO III, gracias a la evaluación por este método se ha podido identificar algunas debilidades.

La información que se ha plasmado en este documento fue facilitada por el personal administrativo y operativo de la entidad en donde dicha información fue flexible al momento de realizar la evaluación y la aplicación de los principios del COSO III.

En términos generales el control interno no es deficiente, pero se puede mejorar para un correcto uso de los recursos disponibles que posee a continuación, se va a dar a conocer las debilidades encontradas junto a las recomendaciones.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Informe de Control Interno

I/A 1/7

DI: El código de ética no es socializado al nuevo personal que ingresa a laborar en RIOHOSPITAL

Conclusión

El departamento de Talento Humano no socializa el código de ética al nuevo personal que ingresa a laborar en RIOHOSPITAL a pesar de la información que posee del nuevo ingreso del personal.

Recomendación

Gerencia y departamento de Talento Humanos implementar recursos de difusión en donde se pueda dar a conocer el código de ética que maneja RIOHOSPITAL esto puede ser por medio de los correos electrónicos, en la página web de la empresa.

D2: No se evalúa el desempeño del personal administrativo

Conclusión

No se realizan evaluaciones de desempeño al personal esto puede atraer varios riesgos ya que no se está cumpliendo con los procedimientos en donde el nivel administrativo tiene un rol muy importante para que se desarrolló de las actividades y brinde un apoyo y sirva de guía para el personal que labora en la entidad.

Recomendación

Al departamento de Recursos Humanos y la Junta Directiva realizar evaluaciones al personal para identificar los posibles problemas generados en cada departamento y que acarree consecuencias como no cumplir con la planificación.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Informe de Control Interno

I/A 2/7

D3: No se supervisa el cumplimiento con las funciones encomendadas

Conclusión

No se realizan una adecuada supervisión a cada uno de los departamentos y los empleados que laboran en los mismos en donde no se presenta información a tiempo esto puede acarrear varias cosas como son el no cumplimiento con la planificación propuesta en donde va existir una pérdida de recursos como es el tiempo y el recurso material y este a su vez va a incurrir en gastos y costos elevados.

Recomendación

Se recomienda a la Gerencia y al Departamento de Talento Humano realizar una supervisión a cada departamento y a su vez al empleado con el fin de salvaguardar la información y realizar adecuadamente cada proceso cada tarea que desempeña cada uno de los empleados.

D4: No se capacita al personal que pertenece al área de salud

Conclusión

No se realiza una capacitación al personal que labora en el área de salud para actualizar conocimientos, mejorar destrezas y habilidades y de esta manera poder realizar el trabajo de una manera más sencilla.

Recomendación

Se recomienda al departamento de Talento Humano realizar capacitaciones al personal de salud para poder mejorar cada una de sus destrezas y habilidades que sean modernas y fáciles de aplicar y mejorar cada uno de los procesos y optimizar recursos.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Informe de Control Interno

I/A 3/7

D5: Los objetivos organizacionales no son medidos por indicadores de gestión

Conclusión

No se realiza un cálculo de los indicadores de gestión de esta manera no se puede medir el nivel de cumplimiento tanto en la cualitativo como en lo cuantitativo para tomar una medida correctiva o de mejoramiento.

Recomendación

Se recomienda al Departamento de Contabilidad realizar un seguimiento y una medición a los indicadores de gestión para poder verificar el nivel de cumplimiento de los mismos y poder tomar acciones correctivas.

D6: No se elaboran planes de contingencia sobre desastres naturales

Conclusión

Al momento de no asignar una cuenta de desastres naturales se puede incurrir en gastos y costos muy elevados ya que los desastres naturales se encuentran fuera de nuestras manos porque la naturaleza es imprescindible.

Recomendación

Se debe asignar una cuenta para desastres naturales ya que esto está fuera del alcance de nuestros manos para evitar que no se cumpla la planificación y se incurra en costos y gastos que estén fuera del alcance de la empresa.

D7: La junta de accionistas no discute sobre los servicios que ofrece la competencia

Conclusión

Se debe realizar una evaluación de la competencia para de esta manera poder tomar decisiones de mejoramiento que sean beneficiosas para la empresa.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Informe de Control Interno



Recomendación

Se recomienda la Gerencia y a la Junta de Accionistas discutir sobre los servicios que ofrece la competencia para volvernos más competitivos en el mercado sin perder la calidad que se ofrece al cliente.

D8: La empresa no ha realizado Auditorias

Conclusión

No se realizan auditorias en la empresa para poder encontrar un error que talvez es de gran importancia y así poder ayudar a la misma.

Recomendación

Se recomienda a la Gerencia y Junta Directiva realzar una auditoria poder verificar la información arrojada por cada departamento que desempeña en la empresa para poder mitigar posibles riesgos que dañen a la misma.

D9: No cuenta con planes sobre enfermedades ocupacionales

Conclusión

La empresa no cuenta con un plan sobre una enfermedad ocupacional ya que estas enfermedades van apareciendo y se hacen más fuertes por lo que es una necesidad importante.

Recomendación

Se recomienda tener un plan sobre enfermedades ocupacionales ya que este tipo de enfermedades son las más comunes en las personas que laboran ya sea en un lugar abierto o cerrado.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Informe de Control Interno

I/A 5/7

DIO: No realizan un control de inventarios de manera periódica

Conclusión

No se verifica el número de existencias en insumos y en los activos fijos que posee la empresa.

Recomendación

Se recomienda al departamento de contabilidad realizar inventario especialmente de los insumos médicos, quirúrgicos ya que en base a eso se realiza la actividad económica.

DII: No cuenta con un expediente clínico electrónico

Conclusión

No cuenta con un expediente clínico electrónico por lo que hace más difícil y tardío el acceso a la información del paciente.

Recomendación

Se recomienda a la Gerencia implementar un mecanismo electrónico para los expedientes clínicos de cada paciente y su información sea más fácil, llevadera y entendible para su uso correcto.

D12: El sistema informático no cuenta con toda la información actualizada

Conclusión

Al no tener la información actualizada en el sistema el personal que necesite dicha información no va a poder realizar sus actividades.

Recomendación

Se recomienda a la gerencia supervisar cada una de las actividades que realiza la empresa y por ende que toda la información generada se encuentre actualizada en el sistema informático



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Informe de Control Interno

I/A 6/7

que dispone la misma de esta manera se va a poder obtener información verídica y actualizada.

D13: No se comparan los registros de las cuentas contables

Conclusión

Al no realizar una comparación de las cuentas contables no se puede obtener una información veraz y consistente.

Recomendación

Se recomienda al departamento contable y a la gerencia realizar una comparación de las cuentas contables para verificar la información y que esta sea exacta.

D14: No existe una buena comunicación de acuerdo a lo niveles jerárquicos

Conclusión

No existe una buena comunicación entre los departamentos la información que comparten entre ellos no va ser correcta y no van a cumplir con las metas propuestas.

Recomendación

Se recomienda socializar el párrafo de los valores y políticas expuestas en el Código de Ética para de esta manera evitar sanciones y que los empleados puedan tener en consideración una buena relación para trabajar en forma armónica.

D15: No hay una buena publicidad para que se dé a conocer la entidad y sus servicios

Conclusión

No se realiza publicidad esto trae como consecuencia que no se dé a conocer todos los servicios que ofrece.



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Informe de Control Interno

I/A 7/7

Recomendación

Se recomienda la gerencia y al departamento de Talento Humano realizar publicidad por medios de comunicación importantes dentro de la ciudad y por medio de su página web.

D16: No se realiza un monitoreo a la evaluación de control interno

Conclusión

Al momento que no se realizan evaluaciones de control interno no se puede verificar cada proceso y de esta manera puede existir un riesgo alto que puede afectar a la empresa.

Recomendación

Se recomienda a la Gerencia realizar evaluaciones de control interno para poder verificar si se están cumpliendo con los procesos establecidos por cada departamento.

D17: El responsable de cada departamento no analiza los aspectos más susceptibles.

Conclusión

Se concluye que los jefes departamentales no analizan los posibles riesgos a los que están expuestos en donde esto se puede convertir en un riesgo para la empresa.

Recomendación

Se recomienda a la Gerencia y a cada Jefe departamental realizar un análisis por cada área para verificar el nivel de riesgo al que está expuesto ya sea en la información ya que este es un aspecto muy importante para poder tomar una decisión correctiva para mejorar los procesos que realizan día a día para cumplir con su objetivo.

3.7 Elaboración de los indicadores de Gestión

- Elaboración de los indicadores de Gestión



HOSPITAL GENERAL “RIOHOSPITAL”
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018
Indicadores de Gestión

I/G 1/1

Tipo de Indicador	Objetivo	Responsable	Nombre del Indicador	Indicador
Económico	Capacitar al personal del área de salud en un 100%	Gerencia y Departamento de Talento Humano	Capacitación empleados	$\frac{\# \text{ de empleados capacitados}}{\text{Total de empleados}}$
Económico	Adquirir nuevos muebles médicos	Junta de accionistas, Gerencia y Departamento de Contabilidad	Adquisición de muebles Médicos	$\frac{\# \text{ de adquisiciones de muebles médicos adquiridos}}{\# \text{ de adquisiciones de muebles médicos planificados}}$
Eficacia	Identificar la capacidad ocupacional	Gerencia y Hospitalización	Capacidad Ocupacional	$\frac{\text{Promedio de estadia}}{\text{Promedio de capacidad instalada}}$
Eficacia	Verificar el cumplimiento de metas	Gerencia y Departamento de Talento Humano	Cumplimiento de metas	$\frac{\# \text{ de Metas Ejecutadas}}{\# \text{ de Metas Programadas}}$
Eficiencia	Identificar la productividad del trabajo	Departamento de Talento Humano y Departamento de Contabilidad	Productividad	$\frac{\text{Producción}}{\text{Promedio de trabajadores}}$
Eficiencia	Analizar los gastos de materiales	Gerencia y Departamento de Contabilidad	Gastos de materiales	$\frac{\text{Consumo de materiales}}{\text{Producción}}$

Tabla 76-3: Indicadores de Gestión

Fuente: (Gerencia RIOHOSPITAL, 2019)

Realizado por: Centeno, C. (2019)

CONCLUSIONES

- Al realizar la evaluación de Control Interno a “RIOHOSPITAL” se pudo determinar que los resultados de la investigación permitieron determinar que los procesos que aplica como contables, administrativos entre otros muestran un nivel de confianza del 76% y un nivel de riesgo del 24%.
- La evaluación de control interno a “RIOHOSPITAL” permitió conocer cuáles eran sus principales debilidades y la importancia del mismo, para poder mitigar los riesgos y de esta manera poder coordinar las actividades que desarrolla día a día.
- “RIOHOSPITAL” no cuenta con indicadores de gestión por esta razón no se puede identificar el desempeño y cumplimiento de cada uno de los departamentos que se encuentran establecidos.
- La falta de capacitación del personal en el área de salud ha provocado que se genere una gran debilidad debido a que cada día las técnicas, procedimientos médicos van renovando para facilitar el trabajo y mejorara la calidad de atención al paciente.

RECOMENDACIONES

- “RIOHOSPITAL” debe realizar evaluaciones de manera periódica a los procesos que va desarrollando en cada una de las actividades, de tal forma que permita mejorar la eficiencia, eficacia y economía en la gestión de la misma.
- La gerencia deberá analizar las debilidades y puntos críticos presentados ya que los cuestionarios de control interno son una herramienta administrativa serán un referente con la intención de solucionar mediante medidas correctivas para de esta manera poder disminuir el riesgo y en el futuro dichas decisiones ayuden al mejoramiento de procesos.
- Aplicar indicadores de gestión esta herramienta nos ayuda a obtener información cuantitativa y cualitativa para poder tomar acciones correctivas, la información que genera los indicadores nos aproxima a obtener un diagnóstico de la situación actual de la empresa.
- Al momento de realizar el presupuesto de la empresa es necesario destinar una partida presupuestaria para la capacitación del personal administrativo, operativo y socios identificando las necesidades primordiales de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

Administrador. (2012). *Sistema hospitalario ecuador*. Obtenido de: http://instituciones.msp.gob.ec/dps/santo_domingo/index.php?option=com_content&view=article&id=15&Itemid=38

Auditool org. (2014). *Coso i*. Obtenido de: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2659-cambios-en-los-5-componentes-de-coso>

Auditool org. (2016). *Fallas del sistema de control interno*. Obtenido de: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/4426-por-que-fallan-los-sistemas-de-control-interno-de-las-empresas>

Calidad, A. (2019). *Coso*. Obtenido de: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>

Cepeda, G. (1997). *Auditoría y control interno*. Colombia: Mc-Graw-Hill

Enrique, L. (2009). *Control interno: informe del coso*. Obtenido de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/espochsp/detail.action?docID=3182319>.

Estupiñan, R. (2006). *Control interno y fraudes*. Bogotá: Ecoe ediciones Ltda.

Flores, M. (2010). *Hospital concepto y funcionamiento*. Obtenido de: <http://maiquiflores.over-blog.es/article-el-hospital-concepto-y-funcionamiento-historico-48688676.html>

Lexis. (2011). *Constitución de la república del Ecuador*: Obtenido de: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Lucio, V. (2011). *Sistema hospitalario*. Obtenido de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800013&lng=es&nrm=iso. ISSN 0036-3634.

Mantilla, B. (2005). *Control interno*. Bogotá: Kimpres Ltda.

Ministerio de salud pública. (2002). *Zey de salud*. Obtenido de: <https://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/ley-sis-nac-salud.pdf>

Ministerio de salud pública. (2012). *Qué es salud*. Obtenido de: http://instituciones.msp.gob.ec/somosalud/images/documentos/guia/Manual_MAIS-MSP12.12.12.pdf

Rodríguez, J. (2009). *Control interno*. México: Diseños e Impresión AF, S.A. de C.V.

Unknown. (2016). *Principios del coso iii*. Obtenido de: <http://cristinaruizrua1994.blogspot.com/2016/01/analisis-del-coso.html#comment-form>

Webscolar. (2013). *Concepto evaluación*. Obtenido de: <https://www.webscolar.com/conceptos-de-evaluacion-segun-diferentes-autores>

Yunga, J.(2014). *Clases de hospitales*. Obtenido de: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Recursos_Actividades_de_Salud/Publicaciones/Anuario_Rec_Act_Salud_2014.pdf.

ANEXOS

ANEXO A: MODELO DE LA ENCUESTA APLICADA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA



Encuesta aplicada al personal de RIOHOSPITAL

1. **¿Usted tiene conocimiento de la existencia de los manuales, reglamentos y políticas establecidas por RIOHOSPITAL?**

SI () NO ()

2. **¿Se aplican los manuales, reglamentos y políticas establecidas por RIOHOSPITAL en sus actividades que realiza?**

SI () NO ()

3. **¿RIOHOSPITAL cuenta con una estructura orgánica definida?**

SI () NO ()

4. **¿Se ha realizado capacitaciones al personal?**

SI () NO ()

5. **¿Existe comunicación oportuna y adecuada en forma horizontal?**

SI () NO ()

6. **¿Considera usted que una evaluación de control interno ayuda a mejorar los procesos y los servicios que ofrece?**

SI () NO ()

7. **¿Se realizado una evaluación de control interno por medio del COSO III?**

SI () NO ()

8. ¿Existe documentación donde se verifique el cumplimiento de los procedimientos para cada departamento?

SI () NO ()

9. ¿RIOHOSPITAL posee misión, visión y objetivos institucionales?

SI () NO ()

10. ¿La empresa posee indicadores que ayuden a medir el grado de cumplimiento de los objetivos y metas establecidas por la administración?

SI () NO ()

Fecha de aplicación de la entrevista: 19/11/2019

Cargo de la persona entrevistada: Personal RIOHOSPITAL

ANEXO B: RUC

Anexo D: RUC RioHospital



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 0991746189001
RAZON SOCIAL: HOSPITAL PRIVADO DE LA MUJER MEDIC MUJER S C

NOMBRE COMERCIAL:
REPRESENTANTE LEGAL: CIEVALLOS RIVERA MONICA BEATRIZ
CONTADOR: MOROCHO ROBALINO ANA MARISEL
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
CALIFICACION ARTESANAL: S/N

OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI
NUMERO: S/N

FECHAS:
FECHAS:
FECHAS:

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL
 SERVICIOS PRESTADOS POR HOSPITALES.

DOMICILIO TRIBUTARIO
 Provincia: CHIMBORAZO Canton: RIOBAMBA Parroquia: LIZAFZABURU Cuidado: LOS ALAMOS Calle: SEGUNDO ROGERO Numero: 02 Interseccion: MIGUEL ANGEL JUON Referencia Ubicacion: DIAGNOSTIC A TV CABLE, EDIFICIO DE CINCO PISOS COLOR CREMA Telefono Trabajo: 032607100 Celular: 0995554673 Email: cevallos.monica@yahoo.es Email: contabilidad.rhospita@gmail.com

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad. Derechos de asistencia o colaboración. Derechos económicos. Derechos de información. Derechos procedimentales: para mayor información consulte en www.sri.gob.ec.
 Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RSE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.
 Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	1	ABIERTOS	1
AMBITACION	ZONA 3: CHIMBORAZO	CERRADOS	0



Código: RIMRUC2019001550826
 Fecha: 18/06/2019 11:28:09 AM



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC:
RAZON SOCIAL:

009174818901
HOSPITAL PRIVADO DE LA MUJER MEDIC MUJER S C

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO:	001	Estado:	ABIERTO - MATRIZ	FEC. INICIO ACT.:	05/10/2015
NOMBRE COMERCIAL:	RICHOSPITAL	FEC. CIERRE:		FEC. RENICIO:	

ACTIVIDAD ECONOMICA:

SERVICIOS PRESTADOS POR HOSPITALES
ACTIVIDADES DE ORGANIZACION, PROMOCION Y GESTION DE EVENTOS
ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES ANUEBLES PARA LOCALES COMERCIALES.

DIRECCION ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Canton: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Ciudadela: LOS ALAMOS Calle: SEGUNDO ROSERO Numero: 02 Interseccion: MIGUEL ANGEL JIJON Referencia: DIAGONAL A TV CABLE, EDIFICIO DE CINCO PISOS COLOR CREMA Telefono Trabajo: 032607100 Celular: 0995554073 Email: cevallos.monica@yahoo.es Email: constabilidad.richospital@gmail.com Email principal: ruccorporativo@gmail.com



Código: RIMRUC2019001550826

Fecha: 18/06/2019 11:28:09 AM



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS
PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN
UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS**



REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 12/02/2021

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres - Apellidos: CATHERINE JESSENIA CENTENO AREVALO
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: INGENIERIA ENCONTABILIDAD Y AUDITORIA
Título a optar: INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P.A.
f. Analista de Biblioteca responsable: