

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO
“COSO I” PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS CONTABLES Y
FINANCIEROS DE LA CLINICA ODONTOLÓGICA ODONTOSONRISAS H Y C SAS DE
CAICEDONIA VALLE DEL CAUCA

ALVARO HERNAN LOPEZ ERAZO

TANIA ALEXANDRA PAEZ HERNANDEZ

UNIVERSIDAD DEL VALLE

SEDE CAICEDONIA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

CONTADURÍA PÚBLICA

CAICEDONIA VALLE DEL CAUCA

2017

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO
“COSO I” PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS CONTABLES Y
FINANCIEROS DE LA CLINICA ODONTOLÓGICA ODONTOSONRISAS H Y C SAS DE
CAICEDONIA VALLE DEL CAUCA

ALVARO HERNAN LOPEZ ERAZO

TANIA ALEXANDRA PAEZ HERNANDEZ

Proyecto de grado presentado en la modalidad de monografía aplicada como requisito para
optar al título de Contadores Públicos.

ASESORA

SANDRA LORENA AGUIRRE MENDEZ

ESPECIALISTA EN REVISORÍA FISCAL Y AUDITORÍA EXTERNA

UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE CAICEDONIA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

CONTADURÍA PÚBLICA

CAICEDONIA VALLE DEL CAUCA

2017

TABLA DE CONTENIDO

	Pág
Resumen.....	11
Abstract	12
Introducción	13
Capítulo I.....	14
1. Antecedentes	14
2. Problema de Investigación	26
2.1 Planteamiento del Problema.....	26
2.2 Formulación del Problema	27
2.3 Sistematización del Problema.....	27
2.4 Delimitación del Problema	28
2.4.1 De alcance.....	28
2.4.2 De tiempo.....	28
2.4.3 De espacio.....	28
3. Objetivos	29
3.1 Objetivos generales	29
3.2 Objetivos específicos.....	29
4. Justificación.....	30
4.1 Justificación práctica	31

4.2 Justificación metodológica	31
5. Marco Referencial	33
5.1 Marco Teórico	33
5.2 Marco Histórico	42
5.2.1 Historia y antecedentes del control interno.....	42
5.2.2 Historia y antecedentes de la clínica odontosonrisas H y C SAS.....	43
5.2.3 Reseña Histórica de Caicedonia, Valle del Cauca.	46
5.2.3.1 Sector económico en Caicedonia.	47
5.2.4 Origen de las sociedades por acciones simplificadas (SAS).	49
5.3 Marco Conceptual	53
5.4 Marco Legal.....	54
6. Metodología	61
6.1 Tipo de Estudio.....	61
6.2 Método de Investigación cualitativo	61
6.3 Fuentes y Técnicas Para la Recolección de Información	61
6.3.1 Fuentes primarias.	61
6.3.2 Fuentes secundarias.	62
6.3.3 Instrumentos de recolección de la información.	62
6.3.3.1 Observación y verificación documental.....	62
6.3.3.2 Entrevista.....	62

6.3.3.3 Cuestionarios	62
6.4 Tratamiento de la Información	62
Capitulo II	64
7. Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo “COSO I” para el mejoramiento de los procesos contables y financieros de la clínica odontológica Odontosonrisas H Y C SAS de Caicedonia valle del cauca	64
7.1 Análisis de la estructura actual del control interno contable de la clínica Odontosonrisas H Y C SAS	64
7.1.1 Evaluación del Ambiente de Control.....	71
7.1.2 Evaluación de Riesgos	87
7.1.3 Evaluación Actividades de Control	94
7.1.4 Evaluación de información y comunicación.....	108
7.1.5 Evaluación de monitoreo y supervisión.....	124
Capitulo III	129
8. Identificación de riesgos potenciales por errores e irregularidades en los procesos contables y financieros en la clínica Odontosonrisas H Y C SAS.....	129
8.1 Matriz de riesgo – impacto	129
8.1.1 Aplicación de matriz de riesgo – impacto.	130
8.1.1.1 Resultados Ambiente de Control	139
8.1.1.2 Resultados Evaluación de Riesgos.....	145
8.1.1.3 Resultados Actividades de Control	155

8.1.1.4 Resultados Evaluación de Información y Comunicación	166
8.1.1.5 Resultados monitoreo y Supervisión.....	170
Capitulo IV.....	172
9. Propuesta de un diseño de control interno contable y financiero basado en el modelo “COSO I” para la clínica odontológica Odontosonrisas H y C SAS.....	172
9.1. Políticas de contabilidad basadas en los resultados de la evaluación del control interno por medio de la matriz de riesgo-impacto.	172
10. Diagrama resumen del desarrollo de los objetivos	179
Capítulo V	180
11. Conclusiones	180
Recomendaciones.....	182
Presupuesto	183
Cronograma de Actividades.....	184
Referencias.....	185
Bibliografía.....	185
Trabajos de Grado	186
Web grafía	188

Lista de Tablas

Tabla 1 Antecedente 1	14
Tabla 2 Antecedente 2.....	16
Tabla 3 Antecedente 3.....	19
Tabla 4 Antecedente 4.....	21
Tabla 5 Antecedente 5.....	23
Tabla 6 Normas que enmarcan la gestión del Contador Público en Colombia.....	54
Tabla 7 Normas que enmarcan el control interno en Colombia.....	56
Tabla 8 Normas Que Enmarcan La Organización	58
Tabla 9 Normas que enmarcan las sociedades por acciones simplificadas	60
Tabla 10 Arquitectura organizacional Odontosonrisas H y C S.A.S	65
Tabla 11 Lista de chequeo ambiente de control: Gerente	72
Tabla 12 Lista de chequeo ambiente de control: Contadora	76
Tabla 13 Lista de chequeo ambiente de control: Auxiliar contable.....	80
Tabla 14 Lista de chequeo ambiente de control: Odontólogo.....	84
Tabla 15 Lista de chequeo evaluación de riesgos: Gerente	88
Tabla 16 Lista de chequeo evaluación de riesgos: Contadora	89
Tabla 17 Lista de chequeo evaluación de riesgos: Auxiliar contable	91
Tabla 18 Lista de chequeo evaluación de riesgos: Odontólogo.....	92
Tabla 19 Lista de chequeo actividades de control: Gerente.....	94
Tabla 20 Lista de chequeo actividades de control: contadora.....	98
Tabla 21 Lista de chequeo actividades de control: Auxiliar contable.....	101
Tabla 22 Lista de chequeo actividades de control: Odontólogo	105

Tabla 23 Lista de chequeo evaluación de información y comunicación: Gerente.....	109
Tabla 24 Lista de chequeo evaluación de información y comunicación: Contadora.....	113
Tabla 25 Lista de chequeo evaluación de información y comunicación: Auxiliar contable .	117
Tabla 26 Lista de chequeo evaluación de información y comunicación	121
Tabla 27 Lista de chequeo monitoreo y supervisión: Gerente	125
Tabla 28 Lista de chequeo monitoreo y supervisión: Contadora.....	126
Tabla 29 Lista de chequeo monitoreo y supervisión: Auxiliar contable.....	127
Tabla 30 Lista de chequeo monitoreo y supervisión: Odontólogo	128
Tabla 31 Calificación de la efectividad.....	130
Tabla 32 Matriz Riesgo - Impacto del Ambiente de control.....	131
Tabla 33 Resultados matriz de riesgo-impacto ambiente de control	139
Tabla 34 Matriz de riesgo - impacto evaluación de riesgos.....	142
Tabla 35 Resultados matriz de riesgo-impacto evaluación de riesgos.....	145
Tabla 36 Matriz de riesgo - impacto actividades de control	147
Tabla 37 Resultados matriz de riesgo-impacto actividades de control	155
Tabla 38 Matriz de riesgo - impacto evaluación de información y comunicación	158
Tabla 39 Resultados matriz de riesgo-impacto evaluación de información y comunicación	166
Tabla 40 Matriz de riesgo - impacto monitoreo y supervisión	169
Tabla 41 Resultados matriz de riesgo-impacto monitoreo y supervisión	170
Tabla 42 Presupuesto	183
Tabla 43 Cronograma de Actividades.....	184

Lista de gráficas

Gráfica 1 Resultados matriz de riesgo-impacto ambiente de control	139
Gráfica 2 Resultados matriz de riesgo-impacto evaluación de riesgos	145
Gráfica 3 Resultados matriz de riesgo-impacto actividades de control	155
Gráfica 4 Resultados matriz de riesgo-impacto evaluación de información y comunicación	166
Gráfica 5 Resultados matriz de riesgo-impacto monitoreo y supervisión	170

Lista de ilustraciones

Ilustración 1 Estructura organizacional Odontosonrisas H y C SAS	69
Ilustración 2 Diagrama resumen del desarrollo de los objetivos.	179

Resumen

El presente trabajo tiene como fin proponer el diseño de un sistema de control interno basado en el modelo “COSO I” para el mejoramiento de los procesos contables y financieros de la clínica odontológica Odontosonrisas H y C SAS de Caicedonia, Valle del Cauca y de esta manera ayudar a la gerencia en la toma de decisiones adecuadas en el momento oportuno, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El porcentaje de riesgo encontrado en la clínica mediante la evaluación del control interno a través de la matriz de riesgo-impacto, hacen pertinente la propuesta de la elaboración de un sistema de control interno encaminado a mejorar los procesos de la clínica, en especial los relacionados con el área financiera y contable.

El tipo de estudio utilizado es descriptivo-explicativo y el método de investigación es cualitativo.

Los resultados del análisis de la información permiten determinar la viabilidad de la elaboración de un sistema de control interno diseñado bajo los parámetros del modelo “COSO I” y los aspectos críticos que se pretenden mejorar con la implementación de éste.

Palabras clave: Control Interno, Estructura organizacional, COSO I, Auditoría.

Abstract

The present work aims to propose the design of an internal control system based on the "COSO I" model for the improvement of the accounting and financial processes of the Odontosonrisas H & C SAS dental clinic in Caicedonia, Valle del Cauca and this way to help management in making the right decisions at the right time, for the fulfillment of the organizational objectives.

The percentage of risk found in the clinic through the evaluation of internal control through the risk-impact matrix, make relevant the proposal of the elaboration of an internal control system aimed at improving the clinical processes, especially those related with the financial and accounting area.

The type of study used is descriptive-explanatory and the research method is qualitative.

The results of the analysis of the information allow to determine the feasibility of the elaboration of an internal control system designed under the parameters of the "COSO I" model and the critical aspects that are intended to be improved with the implementation of this one.

Key words: Internal Control, Organizational Structure, COSO I, Audit

Introducción

Actualmente las organizaciones vienen mostrando preocupación por cumplir con las normas o los requisitos exigidos a la hora de realizar sus movimientos económicos y transacciones, ya que de esta manera se brinda confiabilidad y eficacia acerca de las operaciones de la empresa. Es por esto que el control interno se vuelve un aliado para la empresa ya que contribuye a la seguridad y disminuye el riesgo de estar expuesta a errores internos de manera no intencional y de irregularidades intencionales que atenten con la situación económica de la empresa.

Es por ello que el presente trabajo tiene como finalidad proponer el diseño de un sistema de control interno para el mejoramiento de los procesos contables y financieros de la clínica odontológica Odontosonrisas H y C SAS basado en el modelo Coso I, que se ajuste a las necesidades de la empresa y que sea una herramienta útil para la administración.

Éste trabajo toma como referente diferentes autores y teorías de la parte administrativa, contable y científica como lo es el autor Ludwid Von Bertalanffy que en su libro “Teoría general de los sistemas” que hace varios aportes a la investigación para mejorar los procesos en donde sean partícipes los empleados y la administración, pero también involucra los agentes de su entorno, como lo son sus clientes y los usuarios externos de la información financiera y contable.

El tipo de investigación para la realización del trabajo es descriptivo-explicativo ya que pretende establecer los procedimientos contables que se utilizan en la clínica y cuáles son los tipos de controles existentes y el método de estudio es cualitativo ya que éste método de estudio contiene descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones propias del trabajo que se pretende desarrollar.

Capítulo I

1. Antecedentes

Tabla 1 Antecedente 1

Título	Elaboración del manual del control interno para la organización solidaria empresarial solidaria “Cupocredito”
Autores	Luis Fernando Zuluaga Giraldo Pablo Emilio Domínguez López
Año	1998
Problema	<p>Para el manejo de efectivo el problema se manifiesta al momento de encontrar las diferencias contables y físicas sin que el momento que suceda el fraude exista la manera de como poderlo detectar, por el hecho de no existir unos pasos lo suficientemente claros para controlarlo y por el contrario estos pasos se convierten en una ayuda para que esta irregularidad sea de más fácil manejo para la persona implicada.</p> <p>La parte contable va ligada de la parte física ya que se puede realizar transacciones ficticias como ingresos o salidas de caja, depósitos a cuentas propias o de extraños, retiros o firmas que no corresponden.</p>

Metodología	<p>Tipo de estudio. Esta investigación se realizará utilizando medios como la observación, la deducción, el análisis y la síntesis; que nos permita cumplir con los objetivos planeados, en busca de implementar un sistema de control interno, objeto de estudio. El presente trabajo es de tipo investigativo, con el fin de obtener una visión general del problema formulado de carácter aproximativo, respecto una realidad.</p> <p>Para el desarrollo del trabajo se utilizarán medios tales como: lectura de textos, libros especializados, conferencias escritas, información en medios magnéticos, recolección de datos y documentos ciertos de la empresa, entrevista y asesorías de personas especializadas.</p>
Conclusiones	<p>El presente trabajo ha permitido analizar las áreas de mayor importancia en la organización empresarial solidaria cupocrédito permitiendo realizar procesos operativos y administrativos, que ejecuta la empresa. Encontrando fortalezas y debilidades, las cuales sirvieron como base para elaborar el presente manual de control interno, el cual permite hacia el futuro evitar errores grandes u omisiones en cada uno de los procesos que se realizan.</p> <p>Se estableció el presente manual buscando ofrecer una herramienta que permita ser utilizada en la prevención de errores o corrección de los mismos.</p> <p>Su aplicación o elaboración se realizó de una manera teórico práctica utilizando todas las herramientas tecnológicas y manuales, y estableciendo un complemento entre estas para su fácil proceso en la elaboración del control interno y comprensión por parte del personal administrativo y de los que en ella laboran, así mismo de las personas que puedan hacer uso del presente manual.</p>

<p>Aporte al Proyecto</p>	<p>Para esta investigación fue de suma importancia este trabajo de grado, ya que evidencia políticas y procedimientos importantes acerca del manejo del efectivo y como a través de un manual de control interno se puede reducir posibles fraudes.</p> <p>Las empresas sin importar su tamaño necesitan de un control interno eficaz que se ajuste a las necesidades de la organización, que contribuya a mejorar los procesos brindando seguridad y confiabilidad en las operaciones. Es por ello que el control interno debe ser evaluado constantemente y a través de este involucrar la gerencia y a todos los empleados en el cumplimiento de las políticas para poder disminuir riesgos en la organización</p>
----------------------------------	---

Fuente: Zuluaga, Domínguez (1998)

Tabla 2 Antecedente 2

<p>Título</p>	<p>Diseño, elaboración e implementación del manual administrativo de la Gestión del Talento Humano en la clínica OdontoSonrisas H y C S.A.S</p>
<p>Autor</p>	<p>Johana Arenas Quintero</p>
<p>Año</p>	<p>2012</p>
<p>Problema</p>	<p>El sector ha tomado una dinámica en la cual las cadenas que promueven tratamientos de estética dental, ortodoncia y odontología general, que son los servicios más demandados, han crecido de la mano de una preocupación estética de la gente por mejorar su apariencia física y salud oral. Buena parte de las clínicas odontológicas han surgido de sociedades entre odontólogos que buscaron abrir un modelo de servicio que era individual y elitista. Desarrollaron</p>

	<p>cadenas que permitieron el acceso a más gente, con calidad profesional y a costos favorables.</p> <p>De acuerdo a lo anterior y a las exigencias competitivas del mercado actual nace la clínica odontológica OdontoSonrisas H Y C S.A.S. quien ha venido fomentando y promocionando en el municipio de Caicedonia la salud oral junto a sus especialidades, generando la necesidad de marcar una diferencia importante frente a la competencia, para tal situación se hace necesario documentar a través de la práctica empresarial los diferentes procesos del manual administrativo de la gestión del talento humano, puesto que se evidencia la carencia de la planificación, ejecución, control y evaluación de un modelo integral que soporte las acciones enfocadas a una correcta administración del talento humano, lo anterior obedece a la limitación del corto tiempo que lleva la clínica en el mercado y a las múltiples funciones que debe desarrollar la parte administrativa.</p> <p>Las situaciones anteriores pueden conducir a que la empresa presente una disminución en su capacidad competitiva ya que limita el despliegue potencial del capital humano reduciendo de este modo el valor percibido por los clientes en la prestación del servicio y contribuyendo directamente de una forma negativa en la rentabilidad y calidad del mismo.</p>
Metodología	<p>La metodología a implementar en la pasantía empresarial, es una Investigación Exploratoria, puesto que el objetivo central del mismo es examinar un tema que sencillamente no ha sido abordado anteriormente por la clínica OdontoSonrisas, lo cual es considerado como una etapa significativa dentro del proceso administrativo de la GTH, donde lo importante es diseñar y</p>

	<p>elaborar la documentación de los diferentes procesos del manual administrativo de la gestión del talento humano que garanticen su funcionamiento como tal y pasen a ser una herramienta eficaz</p>
Conclusiones	<p>El talento se ha convertido en la clave para el éxito organizacional, ya que sin él, sería prácticamente imposible innovar y enfrentar las exigencias actuales y futuras del entorno.</p> <p>La aplicación correcta del manual de Gestión del Talento Humano nos permite contar con fuerza laboral que cumplan con las competencias necesarias para ejercer un cargo, proporcionando ambientes necesarios para la motivación y los logros tanto personales como colectivos.</p> <p>El diseño, la elaboración y la adecuada implementación del Manual de Gestión de Talento Humano mejorara considerablemente la calidad y eficiencia de la clínica.</p>
Aporte al Proyecto	<p>Este trabajo es un gran aporte para la investigación porque brinda conocimiento acerca de la estructura organizacional y los procesos administrativo de la clínica Odontosonrisas HyC SAS, lo que permite tener más acercamiento de la problemática que presenta la empresa.</p>

Fuente: Arenas, (2012)

Tabla 3 Antecedente 3

Título	Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013”
Autores	Blanca Anunziatta Crespo Coronel y Marlon Fernando Suárez Briones.
Año	2014
Problema	<p>En toda organización uno de los roles primordiales de la gerencia es examinar el establecimiento, desarrollo y ejecución eficaz de metas y objetivos que permitan obtener mayores beneficios en el corto, mediano y largo plazo. La compañía MULTITECNOS S.A es una empresa joven que inició sus operaciones a mediados del año 2012 cuya actividad principal es brindar servicio de instalación, mantenimiento y reparación de aires acondicionados.</p> <p>Para poder llevar a cabo los objetivos y controles, es necesario que la empresa cuente con un modelo de diseño eficaz de control interno, que no solo se pueda monitorear su operatividad sino también evaluar y salvaguardar los bienes de la empresa y tomar los correctivos necesarios en las partes más vulnerables tales como financiera, administrativa y operativa; el resultado final será la elaboración e implementación a la medida de un Sistema de Control Interno.</p> <p>Un eficiente control interno aplicado en la empresa Multitecnos S.A. permitirá que los mecanismos de control se implementen, y así todos los departamentos de la empresa apliquen los procesos ya establecidos de manera eficiente y eficaz con el objetivo de reducir los riesgos que se puedan presentar, como consecuencia se reducirá las erróneas aplicaciones que comúnmente los</p>

	<p>empleados cometen por la falta de un control interno y salvar de las irregularidades que se pueden ocasionar.</p>
Metodología	<p>El método de investigación determinado para el presente trabajo corresponde al método Inductivo que partirá del estudio de analizar las falencias y la estructura actual administrativa de la empresa Multitecnos S.A. con el objeto de llegar a una eficaz implantación de manuales de administración y organización en un Sistema de Control Interno.</p> <p>Después se aplicará el método deductivo que va de lo general a lo particular, se lo implementará cuando se realice el análisis y evaluación de las consecuencias y resultados obtenidos una vez estructurado el Sistema de Control Interno, la cual nos permitirá proporcionar e implementar soluciones óptimas como que derivaren del proceso de fortalecimiento y retroalimentación, además de las entrevistas y cuestionarios desarrollados durante la presente investigación.</p>
Conclusiones	<p>Culminada la presente investigación se ha podido identificar que la empresa MULTITECNOS S.A., no dispone de un Sistema de Control Interno para ningún área de la empresa.</p> <p>MULTITECNOS S.A., no ha asignado niveles de jerarquía ni de responsabilidad a cada área departamental, por lo que los empleados no realizan a cabalidad sus funciones dejando todo a medias implicando que otras personas terminen el trabajo desviando sus esfuerzos dejando inconclusas sus actividades diarias, incrementando los costes de operación y errores en la operatividad de la empresa.</p>

	MULTITECNOS S.A., no tiene estipulada normativa o políticas algunas respecto a la ejecución de procesos, ni como tampoco respecto al control y gestión de riesgos de la empresa.
Aporte al Proyecto	Esta tesis explica la necesidad de que la empresa cuente con un modelo de control interno eficiente, que no solo ayude a nivel operativo sino también a salvaguardar los activos de la organización y conservar su patrimonio. Para la investigación este trabajo es importante ya que muestra como a través de la elaboración e implementación de un sistema de control interno, se puede lograr que las políticas establecidas sean cumplidas y de esta manera disminuir el riesgo.

Fuente: Crespo, Suarez (2014)

Tabla 4 Antecedente 4

Título	Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera.
Autores	Johana Posso Rodelo y Mauricio Barrios Barrios
Año	2014
Metodología	<p>Métodos de Investigación</p> <p>Método Deductivo</p> <p>El método científico que se va a seguir en esta investigación es deductivo, ya que se va partir de los conceptos generales emitidos para el control interno, para luego aplicarlos al caso específico de la entidad Nativos Activos Eco hotel</p>

	<p>La Cocotera.</p> <p style="text-align: center;">Método de Análisis – Síntesis</p> <p>Se utiliza el método de análisis y síntesis en este proyecto, porque se revisa cuáles son las características generales de los procedimientos establecidos en el eco hotel La Cocotera y la forma como se desarrollan sus procesos, descomponiendo estos últimos en cada una de sus variables, para luego, formular.</p>
Conclusiones	<p style="text-align: center;">Conclusiones</p> <p>Mediante el desarrollo de la investigación realizada en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, se pudo evidenciar que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa.</p> <p>Por esta razón los autores finalmente estructuran una definición para el Control Interno concibiéndolo como aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones.</p> <p>El Control Interno como tal no significa el remedio infalible a las eventuales anomalías y/o inconsistencias que puedan surgir en el desarrollo normal de los negocios, pero si brinda la posibilidad de mitigar y aliviar los traumas que se podrían presentar.</p>

<p>Aporte al Proyecto</p>	<p>Esta tesis realiza un aporte importante para aquellas empresas que no llevan a cabo un sistema de control interno integral que contribuya al mejoramiento de la información financiera y donde a través de la implementación se puedan conocer las deficiencias del manejo actual de los fondos, recaudos, ingresos y egresos. Es un trabajo que aporta a la investigación pautas y procedimientos que contribuyen a la exactitud y la confiabilidad en las operaciones.</p>
----------------------------------	---

Fuente: Posso, Barrios (2014)

Tabla 5 Antecedente 5

<p>Título</p>	<p>Diseño del manual de control interno en el área de tesorería en la compañía Dumasa S.A.S.</p>
<p>Autor</p>	<p>Diana Paola Guerrero Buitrago</p>
<p>Año</p>	<p>2014</p>
<p>Metodología</p>	<p>Metodología</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Investigación exploratoria. La investigación exploratoria es usada para resolver un problema que no ha tenido claridad. La investigación exploratoria impulsa a determinar el mejor diseño de la investigación, el método de recogida de datos y la selección de temas. Debe sacar conclusiones definitivas sólo con extrema precaución.</p> <p>Dado su carácter fundamental, la investigación exploratoria a menudo llega a la conclusión de que un problema que se percibe en realidad no existe.</p>
<p>Conclusiones</p>	<p>En Colombia son muchas las personas que crean empresa, DUMASA S.A.S inicio con una idea sencilla de importar carnes y suminístralas a las diferentes</p>

	<p>cadenas de restaurantes más importantes de Santiago de Cali y ha tenido un crecimiento a nivel nacional y Latinoamérica de obtener los cortes más finos de carnes de res, cerdo pero lo más importante es tener en claro es que a medida de que obtengan un crecimiento económico se va necesitar muchos controles internos en el efectivo, debe tener un orden tanto de documentos como de procesos que permitan brindar una información clara de la rentabilidad del negocio y que los socios como la familia Sandoval obtenga sus beneficios a corto, mediano y largo plazo.</p> <p>La empresa Dumasa S.A.S quiso diseñar un mejor control en el área de tesorería por la forma como se ha venido manejando sus pagos, la conciliación de cartera de los acreedores y proveedores, optimizar sus recursos, los más importante sus ventas con el tema del creer y su respectivo pago.</p> <p>Las importancias de tener un control interno de sus procesos les permitirán alcázar las ventas propuestas que se manejan mes a mes y cada año para trazar nuevos horizontes y mejorar en la búsqueda de nuevos clientes y proveedores y dar carnes de la mejor calidad.</p>
<p>Aporte al Proyecto</p>	<p>En este trabajo su objetivo principal es proponer herramientas de control que le aseguren efectividad en el manejo de sus recursos y que además cuente con información fidedigna y ordenada sobre el manejo del disponible. Este proyecto realiza un aporte significativo a la investigación que se está realizando ya que muestra pautas acerca del manejo del efectivo y como el control interno debe estar constantemente actualizándose para que este se vaya ajustando a las necesidades de la empresa</p>

El leer cada uno de los trabajos de grado, permite que al realizar el estudio se tengan en cuenta diferentes aspectos y posiciones que al principio de la investigación no se tenían presente. De esta manera se obtiene un conocimiento más amplio y acertado de lo que se quiere realizar.

2. Problema de Investigación

2.1 Planteamiento del Problema

El control interno es parte fundamental de las organizaciones pues este proceso involucra la parte administrativa y todo el resto del personal. Este proceso es diseñado para garantizar seguridad a la organización en el cumplimiento de sus objetivos, por eso se requiere que sea permanente y que la empresa evalúe constantemente su efectividad. Es muy importante tener en cuenta un sistema de control interno en las empresas sin importar su tamaño, ya que, según Julián Domínguez, presidente de la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio (Confecámaras) en el país el 94,7% de las empresas registradas son microempresas y 4,9% pequeñas y medianas. Además, según el Dane, las pymes generan alrededor del 67% del empleo y aportan 28% del Producto Interno Bruto (PIB) del país, por lo que se hace de vital importancia para estas empresas contar con un sistema de control interno que minimice los riesgos, que vaya en pro del cumplimiento de los objetivos de la organización y sirva de apoyo a la dirección en la toma de decisiones.

La clínica odontológica Odontosonrisas HyC SAS es una pequeña empresa del municipio de Caicedonia, Valle del Cauca, que no cuenta con un sistema de control interno, principalmente porque las personas que allí trabajan son cercanas a los socios y sus trabajadores son profesionales en el área de la salud, por esto los asociados no creen necesario tener en cuenta un punto tan importante como lo es el control interno, esto puede ser el causante de que los empleados realicen de manera no intencional malas prácticas contables y organizacionales.

El área financiera está a cargo de la administradora quien tiene múltiples funciones ya que se encuentra a cargo de los recaudos, realizar los pagos, comprar los insumos y brindarle toda la

información que la contadora requiera, esto ocasiona que no pueda cumplir a cabalidad las funciones debido al exceso de trabajo y por ende, la clínica puede llegar a presentar inexactitudes en los arqueos de caja, mal manejo de los inventarios y de los deudores clientes. Todo esto influye en que no se pueda contar con información confiable que refleje la situación real de la empresa.

En cuanto al área contable ésta es responsabilidad de la contadora que presta servicios en la clínica Odontosonrisas HyC SAS, ella mensualmente recolecta la información y revisa los cuadros diarios. El problema principal es que en la clínica no se lleva la contabilidad de acuerdo con las normas de contabilidad generalmente aceptadas en Colombia. Por ejemplo, los soportes contables no están diligenciados de forma que permitan tener exactitud en la información contable y aparte de esto, en la clínica se lleva una contabilidad de caja y no de causación, esto genera que la contadora no cuente con la información oportuna para el cálculo y repartición de utilidades y para la elaboración de estados financieros que reflejen la realidad de la clínica.

2.2 Formulación del Problema

¿Cómo diseñar un sistema de Control interno basado en el modelo “COSO I” para el mejoramiento de los procesos contables y financieros en la Clínica odontológica Odontosonrisas H y C SAS de Caicedonia, Valle del Cauca?

2.3 Sistematización del Problema

- ¿Qué herramientas se pueden utilizar para realizar el análisis de la estructura actual de control interno contable de la clínica Odontosonrisas H y C SAS?
- ¿A qué riesgos potenciales por errores e irregularidades en los procesos contables y financieros se puede estar enfrentando la clínica Odontosonrisas H y C SAS?

- ¿Qué beneficios traería para la clínica Odontosonrisas H y C SAS un diseño de control interno contable y financiero basado en el modelo “COSO I”?

- ¿Presentar el informe con relación al diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO I para la Clínica Odontosonrisas H y C SAS beneficiaría el manejo administrativo y contable de la empresa?

2.4 Delimitación del Problema

2.4.1 De alcance. El presente trabajo tiene como fin diseñar una propuesta para la implementación de un sistema de control interno basado en el modelo “COSO I” para el mejoramiento de los procesos contables y financieros de la clínica odontológica Odontosonrisas H y C SAS de Caicedonia Valle del Cauca. Su puesta en marcha o ejecución es responsabilidad de la administración de la clínica.

2.4.2 De tiempo. El tiempo del cual se dispone para la realización del proyecto es el periodo comprendido entre agosto del 2016 y junio de 2017.

2.4.3 De espacio. El proyecto se va a desarrollar en la clínica odontológica Odontosonrisas HyC SAS ubicada la carrera 16 # 8-19 en el municipio de Caicedonia, Valle del Cauca.

3. Objetivos

3.1 Objetivos generales

Diseñar un sistema de control interno basado en el modelo “COSO I” para el mejoramiento de los procesos contables y financieros de la clínica odontológica Odontosonrisas H y C SAS de Caicedonia, Valle del Cauca.

3.2 Objetivos específicos

- Analizar la estructura actual de control interno contable de la clínica Odontosonrisas H y C SAS.
- Identificar riesgos potenciales por errores e irregularidades en los procesos contables y financieros en la clínica Odontosonrisas H y C SAS.
- Proponer un diseño de control interno contable y financiero basado en el modelo “COSO I” para la Clínica Odontosonrisas H y C SAS.

4. Justificación

Las organizaciones en uso de sus facultades establecen reglas, procedimientos y políticas, para que contribuyan en el control interno de la organización y de esta manera tener una visión más acertada de la empresa.

El tener un control interno adecuado que cumpla con las necesidades de la empresa ayuda a que se utilicen los recursos de una manera óptima y de esta manera lograr una oportuna gestión financiera y administrativa, para obtener mayores niveles de productividad donde esta les brindara a los socios una seguridad razonable de los procesos que se realizan en la empresa.

El control interno es una necesidad para las grandes empresas y las pymes, aunque actualmente las que más implementan esta herramienta son las grandes empresas, no deja de ser importante que las pymes empiecen a tener un control en su organización.

La propuesta de un manual de control interno para la clínica Odontosonrisas en Caicedonia Valle surge de la necesidad de que no existe un sistema de control interno que le permita a los socios evaluar la empresa constantemente donde pueda identificar cuáles son las oportunidades de mejora y que además contribuya a el cumplimiento de los objetivos y de esta manera la empresa pueda tener una planeación más clara que ayude a disminuir riesgos y a la toma de decisiones.

Para la Universidad del Valle este trabajo es importante porque le brinda una visión más clara acerca de cómo los estudiantes mediante los conocimientos adquiridos y apoyándose en los docentes, pueden ayudar a resolver problemas o mejorar procesos en las organizaciones de

Caicedonia. Además, esto genera un acercamiento importante entre las empresas y el estudiantado donde los dos pueden llegar a fortalecerse logrando crecer desde diferentes ámbitos.

Para los estudiantes este trabajo es importante porque permite realizar un diseño de un manual de control interno en una empresa real donde se pueden aplicar no solo los conocimientos adquiridos en la universidad, sino también a través del estudio de otras teorías, de esta manera se refuerza por medio de la práctica lo aprendido en el transcurrir de la carrera y haciendo que se obtenga experiencia lo cual traerá múltiples beneficios para posibles diseños de control a realizar.

4.1 Justificación práctica

Una vez se cumplan los objetivos del proyecto y se obtengan resultados, esto será de suma importancia para la empresa ya que los socios van a tener una visión más clara acerca de los procesos que se realizan en la empresa y como a través de este manual de control interno se pueden encontrar oportunidades de mejora y disminución del riesgo.

Un manual de control interno que se ajuste a las necesidades de la empresa ayudara a salvaguardar su patrimonio, cumplir metas y obtener rentabilidad.

4.2 Justificación metodológica

Para alcanzar los objetivos en este proyecto, se realizará un diagnóstico con la información que se recolecte a través de entrevistas, observaciones en las visitas a la clínica y la recolección de información que la administración nos pueda suministrar, con ello se pretende encontrar cuáles son las falencias que presenta la clínica en su área contable y financiera que ocasionan el incumplimiento de sus objetivos.

Además, se realizará una evaluación a los procesos que realizan las personas que están directamente relacionados con la parte contable y financiera, esto ayudará a conocer cuáles son los procesos más vulnerables y como a través del sistema de control interno se puede disminuir el riesgo.

5. Marco Referencial

5.1 Marco Teórico

El marco teórico seleccionado como fundamentación del problema planteado se compone de conceptos y teorías que servirán de apoyo para el diseño de un sistema de control interno basado en el modelo “COSO I” para el mejoramiento de los procesos contables y financieros de la clínica odontológica Odontosonrisas H y C SAS de Caicedonia, Valle del Cauca.

(Mantilla, 2009) en su libro “Auditoría del Control Interno” define el COSO como:

“The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) (Comite de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway) es una organización voluntaria (sin ánimo de lucro) del sector privado dedicada a orientar, sobre una base global, a la administración ejecutiva y a las entidades de gobierno hacia el establecimiento de operaciones de negocio más efectiva, eficientes y éticas.”

El denominado "INFORME COSO" sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida. Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSIONON FRAUDULENT FINANCIAL REPORTING creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (COMMITTEE OF SPONSORINGORGANIZATIONS). 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).

La redacción del informe fue encomendada a Coopers & Lybrand. Se trataba entonces de materializar un objetivo fundamental: definir un nuevo marco conceptual del control interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así que, al nivel de las organizaciones públicas o privadas, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados.

Componentes del control interno según COSO I

(The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 1992)

dice que toda organización o empresa contiene 5 componentes que son:

- Ambiente de Control.
- Evaluación del Riesgo.
- Información y Comunicación.
- Actividades de Control.
- Monitoreo del Sistema.

Ambiente de control

El ambiente de control fija el tono de una organización al influir en la concientización de personal de control. Éste puede considerarse como la base de los demás componentes del control interno. Los factores del ambiente de control incluyen integridad y valores éticos; compromiso de ser competentes; Junta Directiva o Comité de Auditoría; filosofía y estilo operacional de la gerencia; estructura organizacional; asignación de autoridad y responsabilidad, y políticas y prácticas de los recursos humanos. La interrelación que tienen los componentes del control interno cuando se aplican en compañías pequeñas o medianas, apoyan al proceso administrativo, éstas parten de una base sólida y significativa que es el ambiente de control en donde este componente actúa aportando con disciplina, integridad, y valores éticos en la estructura organizacional, impulsando al desarrollo competitivo con absoluta responsabilidad.

Evaluación de riesgos

El segundo componente importante del control interno es la evaluación del riesgo. La gerencia debe identificar y analizar cuidadosamente los factores que afectan el riesgo de que los objetivos de la organización no sean alcanzados, y luego tratar de manejar esos riesgos.

Los siguientes factores podrían ser indicativos del mayor riesgo de presentación de informes financieros para una organización.

- Cambios en el ambiente regulador u operacional de la organización.
- Cambios en el personal.
- Implementación de un sistema de información nuevo o modificado.
- Rápido crecimiento de la organización.
- Cambios en tecnología que afectan los procesos de producción o los sistemas de información.

- Introducción de nuevas líneas de negocios, productos o procesos.
- Reestructuraciones corporativas.
- Expansión o adquisición de las operaciones extranjeras.
- Adopción de nuevos principios de contabilidad o principios de contabilidad que cambian

(Whittington, 2000).

Información y comunicación

La información comprende los sistemas de información contable en los que se ven reflejados todos los movimientos financieros de la clínica. La comunicación hace referencia a la parte encargada de la presentación de informes financieros a la administración.

(Whittington, 2000) Nos dice que “Un sistema de información contable de una organización consiste en los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar las transacciones de una entidad y dar cuenta de los activos, pasivos y patrimonio relacionados.”

Los sistemas de información son las herramientas utilizadas por el área de contabilidad para la elaboración de los estados financieros que presentara antes los directivos y los usuarios externos de la información.

Actividades de Control

Las actividades de control forman parte de las acciones que se toman al interior de la empresa con el fin de dar cumplimiento a las normas legales y a las establecidas en los estatutos para encaminar la organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos.

(Whittington, 2005) Nos dice que las actividades de control son políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la gerencia se llevan a cabo. Estas políticas y procedimientos promueven acciones relacionadas con los riesgos que enfrenta la organización. Aunque en una organización se realizan muchos tipos de actividades de control, solamente los

siguientes son generalmente pertinentes en una auditoría de los estados financieros de la organización:

- Revisiones de desempeño.
- Procesamiento de la información.
- Controles físicos.
- Separación de funciones.

Monitoreo

El monitoreo es el elemento del Control Interno que sirve para observar si la empresa está actuando o no de acuerdo a lo planeado, y si sus empleados están actuando de acuerdo con las instrucciones dadas y los procedimientos se estén llevando a cabo acorde con las normas legales vigentes.

(Whittington, 2000) Expresa que:

“el monitoreo es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones utilizando actividades permanentes o mediante evaluaciones separadas. Nos ayuda a la validación y correcta ejecución de un sistema de control, supervisando las operaciones que se realizan en la organización y en base a eso nos permitirá conocer en qué momento se puede aplicar una correcta actualización.”

Para la elaboración del manual de control interno para clínica odontológica Odontosonrisas HyC serán de gran utilidad los objetivos del control interno descritos en el libro “Control y evaluación de la gestión organizacional” de Montes, Montilla & Mejía (2014) los cuales son:

“Objetivos del Control Interno

- Prevenir fraudes, localizar errores, y poder fijar su monto.
- Comprobar la veracidad de los estados financieros.

- Estimular la eficiencia operacional.
- Salvaguardar los activos u obtener un control efectivo sobre todos los afectos de la entidad.”

Se citaron estos autores porque los objetivos del control interno que plantean, van de la mano con los objetivos que se pretenden alcanzar con la implementación de un manual de control interno para el área de contabilidad y finanzas de la clínica.

Para el alcance de los objetivos financieros y contables mediante los objetivos del control interno anteriormente citados, los autores proponen 8 fases para la implementación del control interno, las cuales son: *Ambientación, motivación y capacitación, Preparación y recolección de información, Clasificación de la información, Diagnóstico de control, Revisión de procedimientos, Sistema de evaluación del control interno y de gestión, Implementación seguimiento y ajustes, Evaluación de indicadores y ajustes.*

Para la implementación del manual de control interno en el área financiera y contable en la clínica objeto de estudio se pretende seguir cada una de las ocho fases anteriormente nombradas, puesto que la clínica cumple con las características necesarias para llevar a cabo cada una de ellas.

Los autores también plantean un nuevo enfoque del control interno que antes se caracterizaba por ser un control interno reactivo, que necesitaba de verificación constante e impositivo. Ahora el control interno es proactivo, busca el mejoramiento continuo de los procesos. Además, el control interno se controla a sí mismo y toda la organización forma parte de él. Por último, añade el componente de evaluación de la gestión que busca evaluar la eficiencia y la efectividad al utilizar recursos disponibles para la organización.

Para Meigs & Larsen, (1983):

El Control Interno es un sistema que incluye todas las medidas adoptadas por una organización con el fin de:

- Proteger los recursos contra despilfarros, fraudes e ineficiencia
- Asegurar la exactitud y confiabilidad de los datos contables y operacionales.
- Asegurar el estricto cumplimiento de las políticas trazadas por la empresa.
- Evaluar el rendimiento en los diferentes departamentos o divisiones de la empresa.

Este concepto nos muestra 4 finalidades que se deben tener en cuenta a la hora de implementar un sistema de control interno en la clínica, esto garantizará el cumplimiento de sus objetivos empresariales y la protección de sus activos.

Ludwid Von Bertalanffy

Bertalanffy (1968) en su libro “Teoría general de los sistemas” describe el control como un sistema que pretende establecer una retroalimentación entre la organización y el entorno en que se encuentra.

El diseño de un manual de control interno en la clínica no solo busca mejorar los procesos en los que participan únicamente los empleados y la administración, sino que busca también mejorar los procesos en los que están involucrados los agentes de su entorno, como lo son sus clientes y los usuarios externos de la información financiera.

También se plantea que no pueden concebirse áreas de la organización que funcionen aisladas, para este estudio de casa el control interno no debe ser solo un área de la clínica, sino que debe estar presente en todas las áreas que la componen.

Mireya Bernal Niño

La contadora pública Mireya Bernal Niño, especialista en Administración de Recursos Humanos, en su libro “Contabilidad, sistema y gerencia.” Expresa que un sistema de información contable está formado por un conjunto de elementos que se interrelacionan para transformar los datos proporcionados por las transacciones y otros eventos económicos que afectan a una organización, y producir información de carácter financiero dirigida a todas las personas que tienen interés en la organización, se encuentren fuera o dentro de ella. No es posible visualizar la contabilidad como un sistema de información fuera del contexto de la teoría de sistemas. Siendo la organización el principal campo de acción de la contabilidad, es necesario observarla desde el punto de vista sistémico. En tal sentido, se puede distinguir una serie de sistemas operativos, tales como: producción, ventas y administración. Superpuesto a ellos se encuentra el sistema de información que abarca toda la organización; en él están representadas las vías de comunicación que permiten su funcionamiento coordinado. (Bernal, 2005)

Francisco Velásquez Vásquez

Es ingeniero electricista de la Universidad del Valle y director del programa de administración de empresas de la Universidad ICESI, en su publicación académica “EL ENFOQUE DE SISTEMAS Y DE CONTINGENCIAS APLICADO AL PROCESO ADMINISTRATIVO.” Basado en la teoría general de los sistemas de Bertalanffy, afirma que “Las organizaciones son sistemas abiertos que se necesita gestionar cuidadosamente, satisfacer y

equilibrar sus necesidades internas y adaptarse a las circunstancias cambiantes del entorno.”
(Velásquez, 2000)

Lo anteriormente planteado se refiere a que las organizaciones, como es el caso de la clínica odontológica Odontosonrisas HyC SAS de Caicedonia, Valle del Cauca, reciben de la sociedad en la que está constituida insumos, como lo son: materiales, personas, dinero e información. Ésta los transforma en salidas que son productos y servicios para la misma sociedad. Para que la clínica satisfaga las necesidades de la sociedad y el sistema satisfaga las necesidades de la clínica, es necesario que existan controles que garanticen el buen funcionamiento del sistema, ya que debe existir una armonía entre todos los agentes que ponen un sistema.

Henry Fayol es un ingeniero de minas Henry Fayol considerado como el principal representante o uno de los principales representantes de la teoría clásica que tenía énfasis en la estructura y en las funciones que debe tener una organización para lograr la eficiencia. Esta teoría tuvo un enfoque normativo y prescriptivo.

Chiavenato (1999) en su libro “Introducción a la teoría general de la administración, explica que el modelo administrativo de Fayol se basaba en tres aspectos importantes:

La división del trabajo, la aplicación de un proceso administrativo y la formulación de los criterios técnicos que deben orientar la función administrativa.

El modelo administrativo planteado por Henry Fayol, es de gran utilidad para el desarrollo del trabajo de grado, puesto que los aspectos que en él se plantean, se relacionan con los resultados esperados con la implementación de un sistema de control interno basado en el modelo “COSO I”

5.2 Marco Histórico

5.2.1 Historia y antecedentes del control interno. Hasta la década de los setenta del siglo pasado encontrar una definición comúnmente aceptada de control interno resultaba difícil debido a la diversidad de conceptos enunciados. Varios factores propiciaron el debate en instituciones como la Organización Internacional de Instituciones Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI).

En 1992, la Comisión de Normas de Control Interno INTOSAI, elaboró las Directrices referentes a los Informes sobre la Eficacia de los Controles Internos: Experiencias de las Entidades fiscalizadoras Superiores (EFS) en la implantación y evaluación de los controles internos.

Para la INTOSAI el control interno representa el conjunto de los planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la dirección, para ofrecer una garantía razonable de que se han cumplido los objetivos generales siguientes:

- a) Promover las operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces y los productos y servicios de calidad, acorde con la misión que la institución debe cumplir.
- b) Preservar los recursos frente a cualquier pérdida por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraude e irregularidades.
- c) Respetar las leyes, reglamentaciones y directivas de la dirección; y
- d) Elaborar y mantener datos financieros y de gestión fiables y presentarlos correctamente en los informes oportunos.

Durante la década de los ochenta, se llevaron a cabo amplias discusiones acerca del tema, por agrupaciones privadas fundamentalmente de los Estados Unidos y el resultado de los estudios se publicó en el documento “Marco Integrado del Control Interno” elaborado por el Comité of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, conocido por sus siglas (COSO), grupo de

trabajo creado en 1985, que reunió la información sobre las principales tendencias a nivel mundial y presentó un nuevo enfoque desde el punto de vista de la gerencia moderna. (Bacallao,2009)

5.2.2 Historia y antecedentes de la clínica odontosonrisas H y C SAS. La I.P.S

Odontosonrisas H Y C SAS, fue creada según acto constitutivo inscrita el 14 de abril de 2009 en la Notaría Única del municipio de Caicedonia, Valle del Cauca, en el Libro IX; al igual fue inscrita en la Cámara de comercio bajo No. 1385, en el cual se constituyó la sociedad denominada Odontosonrisas H Y C SAS, con Nit. 900.285.715-5; el objeto social principal de esta sociedad anónima simplificada es prestar servicios profesionales de odontología general y especializada.

La salud oral no es un hecho actual, sino que forma parte en una larga trayectoria en el campo de la medicina oral y estética, que siempre ha existido en la humanidad debido a que la salud de la cavidad oral es necesario para el buen funcionamiento del organismo. Lo anterior ha sido de gran preocupación, ya que ciertos datos estadísticos reflejan que no se tienen buenos hábitos de higiene oral, y no se acude al odontólogo a tiempo. Como ya se sabe es más económico realizar una consulta preventiva que una de tratamiento o rehabilitación; viendo estas necesidades nace la I.P.S Odontosonrisas H Y C SAS.

Esta I.P.S ha venido fomentando y promocionando la salud oral por medio de la odontología general y sus especialidades como son la ortodoncia, endodoncia, periodoncia, cirugía oral y rehabilitación oral, entre otras, para la población del municipio de Caicedonia, Valle del Cauca, y sus alrededores.

Misión

ODONTOSONRISAS H Y C SAS, es una Institución Prestadora de Servicios de Salud Odontológicos especializados en los municipios de Caicedonia y La Tebaida, para dicha población y sus alrededores, brindando atención con calidad, reflejada en la entrega de sus profesionales a cada uno de sus clientes brindando satisfacción a ellos y sus familias.

Visión

Para el 2021 ODONTOSONRISAS HYC SAS, será una Institución Prestadora de Servicios de Salud Odontológicos especializados en los municipios de Caicedonia y La Tebaida, ampliando nuestro portafolio con atención en optometría, siendo líderes en la atención de la comunidad enfocados en altos estándares de calidad.

Principios Y Valores Institucionales

Responsabilidad: La Responsabilidad Social es una inspiración voluntaria, es reconocer y aceptar los compromisos que tenemos con nuestra sociedad.

Trabajo en equipo: Se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr metas propuestas.

Vocación de servicio: Servir implica ayudar a alguien de una forma espontánea, es decir adoptar una actitud permanente de colaboración hacia los demás.

Humanización: Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, hablamos de humanización.

Tolerancia: es el respeto y consideración hacia la diferencia, como una disposición a admitir en los demás una manera de ser y de obrar distinta a la propia, o como una actitud de aceptación del legítimo pluralismo, es a todas luces una virtud de enorme importancia.

Objetivos Estratégicos

Objetivo De Reconocimiento: Lograr un posicionamiento en los municipios de Caicedonia, Valle del Cauca y La Tebaida, Quindío en atención odontológica especializada como una empresa líder e integral, generando alianzas estrategias que permitan desarrollar un programa de calidad.

Objetivo Financiero: Ofrecer un portafolio de servicios con un manejo gerencial adecuado, para alcanzar la rentabilidad financiera y la permanencia en el mercado.

Objetivo De La Atención Al Cliente Externo: Ser una alternativa confiable y de calidad en el mercado, donde se canalice y otorgue un servicio adecuado a los requerimientos de nuestros usuarios, velando por el derecho a la salud.

Objetivo Del Cliente Interno: Desarrollar y capacitar a nuestro personal en valores de profesionalismo, calidad, servicio; humanizándolos para que su atención sea la mejor para nuestros usuarios.

Objetivo De Responsabilidad Social: Cumplir integralmente con la preservación del medio y la recuperación de residuos biodegradables que produce la I.P.S y la implementación de un buen manejo de los residuos biológicos.

Objetivo Jurídico: Contar con los servicios de asesoría y consultoría jurídica, precisando los derechos y obligaciones relacionadas con nuestro servicio.

5.2.3 Reseña Histórica de Caicedonia, Valle del Cauca. Fecha de fundación: 03 de agosto de 1910, nombre del/los fundadores: Daniel Gutiérrez y Arango, Alonso Gutiérrez, José Jota Londoño, Manuel Jaramillo, Joaquim Parra, Jesús María Ramírez, José María Zapata, Rafael A. Hurtado, Calixto Laverde, Cayetano Ayala, Jorge Moreno, Juan Francisco Díaz.

Caicedonia es un hermoso municipio ubicado en el Departamento del Valle del Cauca, denominado como la Ciudad Centinela del Valle, se ubica en el Norte del departamento y en el Occidente Colombiano.

La historia de Caicedonia se despliega en diferentes épocas históricas, reconociendo que fue tierra ancestral de los Burilas, a quienes debemos la tenacidad y laboriosidad de su gente.

A la llegada de los conquistadores españoles al Nuevo Reino de Granada, el territorio donde hoy se levanta el municipio, estaba habitado por tribus salvajes que descendían directamente de la gran nación Chibcha, por línea de los Pijaos, cuya vida transcurría sin ninguna norma más o menos preestablecida que indicara características de construir una civilización precolombina.

La tribu más sobresaliente de estos pueblos indígenas era la Bulira o Burila, miembros de los pijaos cuyos dominios se habían localizado en la Cordillera Central y regiones adyacentes y constituía una avanzada hacia occidente.

Por su ferocidad era muy temida y sus miembros tenían como principal ocupación la guerra, de la que hicieron su pasatiempo favorito para hostigar constantemente a sus vecinos, los Gorriones y los Quimbayas. La principal característica de los Buliras, era la antropofagia, luego de matar a sus adversarios, comían su carne. A parte del consumo de carne humana, esta tribu se alimentaba también de maíz, frijoles, yuca, ahuyama y animales silvestres, productos que cultivaban de vez en cuando, o robaban a sus enemigos.

La tribu Burila tuvo jefes sobresalientes, pero el más valiente de todos, como también el más cruel y sanguinario, fue el cacique Chanama. Temido por sus enemigos y obedecido por todo su pueblo, desató contra los conquistadores españoles la más cruenta guerra. Hoy en día se le rinde homenaje a este gran cacique con un monumento en el Parque Daniel Gutiérrez y Arango, conocido también como "Parque de Las Palmas"

Los primeros colonos llegados al territorio de Caicedonia provenían, la mayoría de los municipios de Guatapé, San Rafael, San Roque y no pocos de Medellín. Inicialmente se establecieron en el llamado plan de Cuba, toda vez que su topografía les ofrecía ventajosas condiciones para levantar un caserío.

Desafortunadamente no hay datos precisos sobre la fecha en que arribaron estos colonos a Cuba, pero se cree fundamentalmente que fue en los años de 1903 a 1906. Otros colonos llegaron al plan de Cuba procedentes de Armenia (Quindío y Antioquia), Manizales y Pereira y junto con los de Guatapé iniciaron la derriba con el permiso de la "Sociedad de Burila", propietaria de tales terrenos y cuyo gerente era el doctor Daniel Gutiérrez y Arango, una de las personas que más influyó en la colonización y alentó permanentemente a quienes se habían comprometido en esta aventura para que protocolizaran la fundación de la población.

Aunque a la población la pudieron fundar con la llegada de los primeros colonos, estos decidieron esperar algunos años con la esperanza de que el número de habitantes aumentara.

5.2.3.1 Sector económico en Caicedonia. Según el informe de la Secretaría de Planeación Departamental, Caicedonia tiene una superficie de 17.272 Has. de las cuales 16.670 Has. Pertenecen al área rural y 602 Has. al área urbana. Distribuidas en 26 veredas, 3 cen tros poblados y 22 barrios.

Según datos de la URPA (Unidad Regional de Planificación Agropecuaria – Valle), Caicedonia en el año 2007 tuvo una participación significativa en el Departamento en la producción de plátano (con el 13,4%), café (con el 8,5%). Lo anterior demuestra que en Caicedonia, en los últimos años a diferencia del café, ha crecido su participación en el Departamento del Valle en la producción de productos agrícolas como los antes señalados; especialmente demostrando una fuerte vocación hacia la producción de plátano.

También es importante resaltar que en la producción de flores autóctonas o nativas de la región, se destaca especialmente el caso de las heliconias, la cual es considerada como una flor exótica de origen tropical. En esta parte, la producción de heliconias se constituye en una alternativa que paulatinamente se viene consolidando en el municipio.

A pesar de la dinámica que generan los sectores de comercio y servicios en la economía de Caicedonia, es el sector de la agricultura el que cuenta con una mayor participación en los activos liquidados. Según la Cámara de Comercio para el año 2005 dicho sector productivo concentró más del 65% del total de activos registrados, lo que contrasta con apenas un poco más del 4% del total de personal ocupado directamente por este sector.

Según el censo de población realizado en el 2005, el municipio de Caicedonia registró un total de 29.972 habitantes, de los cuales más del 78% reside en la cabecera municipal. La diferencia entre ambos géneros no es significativa, con un 51% para hombres y un 49% para mujeres. Se registraron un total de (8.428) hogares frente a (8.949) viviendas. Así mismo el DANE estableció para Caicedonia un total de 1.925 Unidades Económicas, frente a 1.275 establecimientos que estaban registrados en Cámara de Comercio para el 2005. En cuanto a unidades agropecuarias el DANE registró un total de 1.357.

El DANE registró que en los hogares en Caicedonia el 6,6% cuenta con algún tipo de actividad económica. Es decir, que cerca de 505 hogares en Caicedonia desempeñan alguna actividad económica; si se tiene en cuenta el número de personas por hogar (que para el municipio el DANE fijó un promedio de 3,5 miembros por hogar) se podría pensar que alrededor de 1.800 personas dependería directamente de este tipo de actividades económicas.

Para Caicedonia el 10,5% de los establecimientos tienen una dedicación a la actividad industrial, el 55,2% a comercio y el 33,6% a servicios. Información que no difiere significativamente de la ofrecida por la cámara de comercio para el 2005. No obstante, mientras que en la Cámara de Comercio los registros para las actividades productivas se hacen por iniciativa de cada propietario de los establecimientos, es finalmente el DANE el que tiene la capacidad logística para realizar un censo levantado directamente en el terreno.

El DANE encontró que los establecimientos que más personal ocupan son los del sector comercio y servicios, lo que se corrobora con los registros mercantiles ante la Cámara de Comercio de Caicedonia y Sevilla. De forma desagregada, el comercio aparece con un 58% de frecuencia en los establecimientos que más personal ocupan (de 1 a 10 empleados). Así mismo, tanto en el grupo de 10 a 50 como en el de 51 a 200 personas empleadas, la actividad que lidera son los servicios. (Gomez & Betancourt, 2012)

5.2.4 Origen de las sociedades por acciones simplificadas (SAS). En 1994 la legislación francesa establece tipo societario Sociedad por acciones simplificada denominado (SAS), que regulan las sociedades anónimas en general. En este mismo año, Alemania introduce disposiciones a las sociedades anónimas que no negociaban en el mercado de valores sus acciones denominadas “Kleine AG” estas que podían subsistir con un solo accionista, flexibilizando el régimen societario. La comisión Europea manifiesta el

22 de abril de 1997 la necesidad de simplificar los trámites para la creación de empresas, en marzo de 2000 el Consejo Superior de Lisboa manifiesta también la necesidad de crear empresas innovadoras para el sector de las PYMES, en junio del mismo año dicha entidad adopta la carta de Feira, (Congreso Europeo celebrado en Santa María de Feira “Portugal”) focalizada en el compromiso de los estados miembros respecto de apoyar la creación de empresas en forma menos dispendiosa y mucho más rápida. (Bernal & Cortes, 2013)

Agudelo & Toro (2016) en su trabajo de grado como requisito para obtener el título de contador público, describen los antecedentes históricos de las SAS hasta ser adoptadas por Colombia.

El antecedente de la Small Business Act es la Carta Europea de la pequeña empresa adoptada por el Consejo Europeo celebrado en Santa María de Feira (Portugal) los días 19 y 20 de mayo de 2000. Es un instrumento de carácter no vinculante por el que los Estados miembros se comprometen a emprender acciones de apoyo a favor de las pequeñas empresas.

Propone las siguientes líneas de actuación:

- Educación y formación para promover el espíritu empresarial.
- Agilización y reducción de los costes de creación de empresas.
- Mejora de la legislación.
- Formación adecuada a las necesidades de la pequeña empresa.
- Mejora de la relación entre Administración y empresa a través de las nuevas tecnologías.
- Optimización de las oportunidades del Mercado Único.

- Fiscalidad y Financiación.
- Promoción de la capacidad tecnológica de las pequeñas empresas.
- Apoyo a la globalización de la pequeña empresa en la nueva economía.
- Potenciación y aumento de la eficacia en la representación de los intereses de la pequeña empresa a escala nacional y de la Unión.

En febrero de 2002 se realizó la conferencia de Ministros Europeos de PYMES, donde se establecieron medidas que facilitaron a las pequeñas empresas su formalización, lo que hizo posible y dio paso a la ley 7 de 2003 en España nombrada la sociedad de la nueva empresa, allí se plantea la innovación frente al régimen existente pues por el contrario a la anterior, una empresa puede ser creada por un solo socio, y su objeto social puede ser muchos más amplio.

El 13 de mayo de 2008 en el debate al proyecto de la ley 1241 de 2008, Senado publicado en la Gaceta del Congreso 248 se trazan los antecedentes del proyecto de ley. Allí se encuentran los motivos expuestos para aprobar dicha ley entre lo que se menciona; el debate contemporáneo del derecho privado que se ocupa del estudio del grado de flexibilidad de la legislación que regula las sociedades, para asegurar así la inclusión de la pequeña y mediana empresa en el sector formal de la economía por medio de estructuras menos complejas y sujetas a un menor rigorismo jurídico.

De acuerdo a lo planteado en el Congreso de la República en el año 2008, y en relación al nuevo panorama que toma la estructura empresarial, al legislador le corresponde cumplir un papel de suma importancia en la definición del régimen societario respecto del sistema normativo garantizando el equilibrio respecto de los intereses económicos entre las partes.

Tomando como base lo expuesto en el congreso de la republica 2008 p.4, en el contexto colombiano, se presentaba un fenómeno de rigidez similar al que tuvieron que vivir los franceses en el año de 1990. En efecto el régimen societario sigue bajo las normas establecidas en el código de comercio del año 1971 y la ley 222 de 1995, las cuales en cierto momento han impedido el crecimiento y posicionamiento de las pequeñas y medianas empresas. Lo que genera la preocupación y manifestación por parte del legislador por integrar a las PYMES respecto de la flexibilidad, simplicidad y autonomía de la voluntad social.

Para lo anterior se toma como consulta a juristas e instituciones como Francisco Reyes Villamizar, instituciones del orden nacional, la superintendencia de sociedades, ministerio de hacienda y crédito público entre otros que demostraron su aceptación y consentimiento respecto del proyecto, sin embargo, es preciso decir que aquellas organizaciones también expusieron ajustes al proyecto.

Con la aprobación de la iniciativa, el Congreso de la República estará otorgando una importante herramienta a los ciudadanos quienes tendrán a la mano una interesante opción en el camino de la competitividad. Conforme a lo enunciado anteriormente, el Gobierno Nacional sanciono el 5 de diciembre de 2008 y la promulgo este mismo día en el Diario Oficial 47.194, entrando en vigencia la Ley1258 de 2008.

El superintendente de sociedades bajo el mandato del Presidente Álvaro Uribe Vélez quien a su vez solicita al señor Francisco Reyes Villamizar (S.I.S) que opte por aplicar una figura societaria que permita los mecanismos económicos, la flexibilidad respecto de su constitución y la autonomía coadyuvando con ello a que el estado los delibere de algunas obligaciones con el mismo, de tal modo que la superintendencia de sociedades opto por adoptar la legislación francesa del 1994, donde se establece un nuevo modelo societario.

5.3 Marco Conceptual

Calidad y Buenas Prácticas: “La consideración de la evaluación de programas en el marco de la organización y la mejora continua ha llevado a las instituciones sociales a desarrollar mecanismos de control interno que se responsabilicen de los procesos de mejora y a confrontarlos con los atributos y procedimientos estandarizados de La Calidad. Esto supone controlar procesos, establecer manuales de procedimientos, acciones preventivas y correctoras y su objetivo suele ser el registro y la certificación de la calidad bajo una norma.” (Hernández, Reboloso, Fernández, Ramírez & Pozo, 2016)

Control interno: “El control interno es el proceso realizado por el consejo de directores, los administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información” (Montes, Montilla & Mejía, 2014)

Control interno administrativo: “Comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones y actividades por parte de la gerencia, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el logro de metas y objetivos programados.” (actualícese, 2015)

Control interno contable: “Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna.” (unicauca, 2003)

Control interno contable y administrativo. La diferencia de uno y otro radica en su origen, ya que mientras el administrativo se basa en el organigrama, procedimientos y funcionamiento general de la empresa, el contable es el relativo a la realidad económica y financiera de la empresa.

Evaluación Participativa: “En su forma ideal trata de aunar los intereses de todos los participantes implicados mediante un procedimiento de colaboración que permite la construcción de conocimiento significativo y contextualizado y que capacita a los profesionales para actuar sobre ese conocimiento en su objetivo de mejora institucional.” (Fernández, 1999)

Evidencia en la auditoría: “Significa la información obtenida por el auditor para llegar a las conclusiones sobre las que se basa su informe. La evidencia en la auditoría comprenderá documentos fuente y registros contables, información corroborativa de otras fuentes, procedimientos sobre el manejo de las áreas o divisiones e indicadores de gestión. La evidencia en la auditoría se obtiene de una mezcla apropiada de pruebas de control, de procedimientos sustantivos, análisis de proyecciones y análisis de los indicadores claves de éxito.” (Gestiopolis, 2017)

5.4 Marco Legal

Tabla 6 Normas que enmarcan la gestión del Contador Público en Colombia

Odontosonrisas H Y C SAS							
Normas Que Enmarcan La Gestión Del Contador Público En Colombia							
Tipo De Norma			Expedido Por	Nº	Fecha De Expedición	Descripción Norma	Comentario
Ley	Decreto	Resolución					
	X		Presidente de la República de Colombia	2373	Septiembre 18 de 1956	Reglamentar la profesión de Contador en Colombia.	Completa

Odontosonrisas H Y C SAS							
Normas Que Enmarcan La Gestión Del Contador Público En Colombia							
Tipo De Norma			Expedido Por	Nº	Fecha De Expedición	Descripción Norma	Comentario
Ley	Decreto	Resolución					
X			Congreso de la República de Colombia	145	Diciembre 30 de 1960	Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de contador Público	(Deroga decreto anterior) de 23 Artículo, solo quedan 6 vigentes (2, 3, 7, 10, 12, 13) los demás fueron incorporados en la siguiente ley
X			Congreso de la República de Colombia	43	Diciembre 13 de 1990	Por la cual se adiciona la Ley 145 de 1960, reglamentaria de la profesión de Contador Público y se dictan otras disposiciones	Modifica la ley anterior
	X		Presidente de la República de Colombia	2649	Diciembre 29 de 1993	Reglamenta la Contabilidad en General y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia	Completa

Odontosonrisas H Y C SAS							
Normas Que Enmarcan La Gestión Del Contador Público En Colombia							
Tipo De Norma			Expedido Por	Nº	Fecha De Expedición	Descripción Norma	Comentario
Ley	Decreto	Resolución					
X			Congreso de la República de Colombia	1314	Julio 13 de 2009	Por la cual se regulan los principios y normas de Contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia.	Completa
	X		Presidente de la República de Colombia	302	Febrero 20 de 2015	Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para las normas de aseguramiento de la información	Completa

Tabla 7 Normas que enmarcan el control interno en Colombia

Odontosonrisas H Y C SAS							
Normas Que Enmarcan El Control Interno En Colombia							
Tipo De Norma			Expedido Por	Nº	Fecha De Expedición	Descripción Norma	Comentario
Ley	Decreto	Resolución					
					1991	Constitución Política de Colombia	Artículo 209 Y 269
X			Congreso de la República de Colombia	42	Enero 26 de 1993	Organización del control fiscal, financiero y los organismos que lo ejercen.	Completa
X			Congreso de la República de Colombia	87	Noviembre 29 de 1993	Establecer normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del	Completa

Odontosonrisas H Y C SAS							
Normas Que Enmarcan El Control Interno En Colombia							
Tipo De Norma			Expedido Por	N°	Fecha De Expedición	Descripción Norma	Comentario
Ley	Decreto	Resolución					
						estado.	
	X		Presidente de la República de Colombia	1826	Agosto 3 de 1994	Reglamenta la ley 87 de 1993 y establece que al más alto nivel la creación de la Oficina de Control Interno bajo dependencia directa del representante legal y establece la obligatoriedad de organizar en cada entidad al más alto nivel jerárquico, un comité del sistema de Control Interno.	Completa
	X		Presidente de la República de Colombia	1537	Julio 26 del 2001	Reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993, en cuanto a los elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el Sistema de Control Interno de las entidades y organismos del Estado	Completa
	X		Presidente de la República de Colombia	188	Noviembre 27 del 2001	Reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos	Completa

Odontosonrisas H Y C SAS							
Normas Que Enmarcan El Control Interno En Colombia							
Tipo De Norma			Expedido Por	N°	Fecha De Expedición	Descripción Norma	Comentario
Ley	Decreto	Resolución					
						que fortalezcan el sistema de Control Interno.	

Tabla 8 Normas Que Enmarcan La Organización

Odontosonrisas H Y C SAS							
Normas Que Enmarcan La Organización							
Tipo De Norma			Expedido Por	N°	Fecha De Expedición	Descripción Norma	Comentario
Ley	Resolución	Decreto					
X			Congreso de la República de Colombia	23	Febrero 18 de 1981	Consentimiento informado	Completa
X			Congreso de la República de Colombia	35	Marzo 8 de 1989	Código de Ética	Completa
		X	Presidente de la República de Colombia	491	Febrero 27 de 1990	Reglamentación del código de ética	Completa
	X		Ministerio de Salud	9031	Julio 12 de 1990	Funcionamiento y operación de equipos de rayos x	Completa
	X		Ministerio de Salud	13437	1991	Derechos de los pacientes	Completa
X			Congreso de la República de Colombia	38	Enero 15 de 1993	Carta dental	Completa
	X		Ministerio de Salud	1995	Julio 8 de 1999	Diligenciamiento, custodia y confidencialidad de historia clínica	Completa

Odontosonrisas H Y C SAS							
Normas Que Enmarcan La Organización							
Tipo De Norma			Expedido Por	N°	Fecha De Expedición	Descripción Norma	Comentario
Ley	Resolución	Decreto					
	X		Ministerio de Salud	3374	Diciembre 27 de 2000	Por la cual se reglamentan los datos básicos que deben reportar los prestadores de servicios de salud.	Completa
	X		Ministerio de Salud	3384	Diciembre 29 de 2000	Cumplimiento de metas P y P	Capítulo IV
	X		Ministerio de Salud	412	Febrero 25 de 2000	Normas técnicas y Guías de atención para el desarrollo de actividades de P y P	Guía N° 7
	X		Ministerio de Salud	1164	Septiembre 6 de 2002	Plan de manejo integral de desechos hospitalarios	Completa
	X		Ministerio de Salud	2183	Julio 9 de 2004	Manual de Bioseguridad	Completa
	X		Ministerio de Salud	3577	Septiembre 28 de 2006	Plan Nacional de Salud Bucal	Completa
X			Congreso de la República de Colombia	1346	Julio 31 de 2009	Aprobación de los Derechos de las personas con Discapacidad	Completa
	X		Procurador General de la Nación	253	Agosto 9 de 2012	Competencias Laborales	Completa
	X		Ministerio de Salud	123	Enero 26 de 2012	Sistema Único de Acreditación en Salud	Completa
X			Congreso de la República de Colombia	1618	Febrero 27 de 2013	Garantía de los derechos de las personas en condición de discapacidad	Artículo 2 y 10
	X		Ministerio de Salud	2003	Mayo 28 de 2014	Proceso de Habilitación	Completa

Odontosonrisas H Y C SAS							
Normas Que Enmarcan La Organización							
Tipo De Norma			Expedido Por	N°	Fecha De Expedición	Descripción Norma	Comentario
Ley	Resolución	Decreto					
	X		Ministerio de Salud	256	Febrero 5 de 2016	Sistema de Información para la Calidad	Completa

Tabla 9 Normas que enmarcan las sociedades por acciones simplificadas

Odontosonrisas H Y C SAS							
Normas que enmarcan las sociedades por acciones simplificadas							
Tipo de norma			Expedido por	N°	Fecha de expedición	Descripción norma	Comentario
Ley	Decreto	Resolución					
X			Congreso de la República de Colombia	1014	Enero 26 de 2006	Fomento a la Cultura del Emprendimiento	Artículo 22
X			Congreso de la República de Colombia	1258	Diciembre 5 de 2008	Por la cual se crea la sociedad por acciones simplificadas	Completa
	X		Presidente de la República de Colombia	2020	Junio 2 de 2009	Por medio del cual se reglamenta el artículo 28 de la Ley 1258 de 2008.	Completa

6. Metodología

6.1 Tipo de Estudio

El tipo de estudio según (Hernández, Fernández & Baptista. 2010) es descriptivo-explicativo ya que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice y además describe tendencias de un grupo o población.

En la clínica odontológica Odontosonrisas HyC SAS se pretenden establecer los tipos de controles existentes y las causas de las malas prácticas que se estén llevando a cabo. También se busca explicar las conductas personales y los métodos contables utilizados por el personal de la clínica.

6.2 Método de Investigación cualitativo

De acuerdo con (Hernández et al., 2010) el método de investigación utilizado es el método cualitativo ya que éste utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

Este método de estudio contiene descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones que son parte del proceso investigativo que se pretende realizar en la clínica.

6.3 Fuentes y Técnicas Para la Recolección de Información

6.3.1 Fuentes primarias. La realización del diagnóstico inicial se llevará a cabo mediante la observación y análisis de los datos que se realizarán en varias visitas que se harán periódicamente en la clínica, de este modo se identificarán algunas problemáticas. También se realizará una entrevista al gerente de la clínica para tener un mejor conocimiento de la empresa.

Por último, se realizarán cuestionarios mediante listas de chequeo para el gerente, contador y auxiliar contable. De esta manera se podrá conocer el funcionamiento y los procedimientos del área financiera y contable que se llevan a cabo en la clínica.

6.3.2 Fuentes secundarias. Las fuentes secundarias a las que se acudieron para la recolección de información son libros, publicaciones de revistas en internet, monografías, trabajos de grado y asesorías con la docente encargada.

6.3.3 Instrumentos de recolección de la información.

6.3.3.1 Observación y verificación documental. Mediante la solicitud y análisis de documentación, se podrá conocer con más exactitud la información y realizar un análisis a nivel interno y externo.

6.3.3.2 Entrevista. En el desarrollo de la investigación se realizará una entrevista al gerente con el fin de conocer el funcionamiento de la clínica y de esta forma obtener información por parte de las fuentes primarias.

6.3.3.3 Cuestionarios. Se realizarán cuestionarios mediante listas de chequeo para el gerente, contador y auxiliar contable, con el fin de conocer el funcionamiento y los procedimientos del área financiera y contable.

6.4 Tratamiento de la Información

Con la información recolectada por medio de las observaciones hechas en las visitas a la clínica, se elaborará un diagnóstico inicial de las situaciones observadas que servirá como punto de partida para encontrar las malas prácticas contables y financieras.

Con los cuestionarios realizados al gerente, contador y auxiliar contable y la entrevista, se procederá a su respectiva sistematización con el fin de evaluar y conocer estadísticamente, cuáles

son los errores más comunes y que tipo de situaciones se presentan con mayor frecuencia en la clínica.

Capítulo II

7. Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo “COSO I” para el mejoramiento de los procesos contables y financieros de la clínica odontológica

Odontosonrisas H Y C SAS de Caicedonia valle del cauca

Para dar cumplimiento al objetivo general planteado en el trabajo, se llevarán a cabo el desarrollo de cada uno de los objetivos específicos a continuación:

7.1 Análisis de la estructura actual del control interno contable de la clínica Odontosonrisas H Y C SAS

Con la finalidad de reunir toda la información necesaria para conocer la estructura actual del control interno contable se hizo necesaria la visita a las instalaciones de la empresa y posteriormente se realizó una entrevista a la gerente de la clínica, esto permitió hacer un resumen de cómo está organizada su arquitectura organizacional donde se pudo tener un acercamiento a la reseña histórica de la empresa, áreas de trabajo, misión, visión, filosofía, principios corporativos, funciones de los empleados, talentos y capacidades de los mismos para alcanzar los objetivos de la organización. En la tabla 10 que se evidencia a continuación se encuentra el resumen de la información recopilada acerca de la estructura organizacional.

Tabla 10 Arquitectura organizacional Odontosonrisas H y C S.A.S

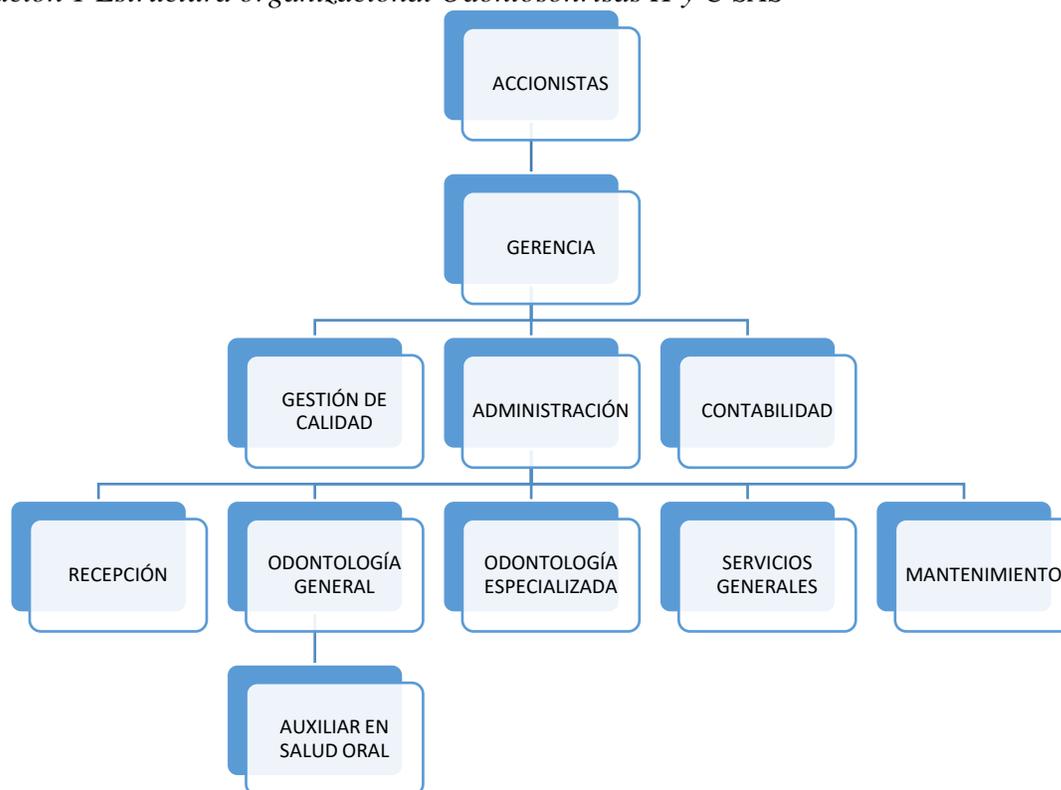
		Odontosonrisas H Y C S.A.S	
Arquitectura Organizacional			
Sector:	Servicio	Tipo de Empresa:	Servicios profesionales de odontología
Nit:	900.285.715-5	Domicilio:	Caicedonia, Valle del Cauca. Cr 16 8-19
Periodo Informado:	Año 2017	Persona a quien va dirigida la propuesta:	Gerente
Reseña histórica			
<p>Al analizar ciertos datos estadísticos de la OMS (Organización Mundial de la Salud), refleja que los Colombianos no tienen buenos hábitos de higiene y no acuden al odontólogo y/o especialista oral a tiempo, es por esto, que a comienzos del año 2009 surge la idea por parte de dos odontólogos de crear una clínica Odontológica en el municipio de Caicedonia Valle del Cauca, como fuente adicional de ingresos, pero que a través de la promoción y prevención se pueda generar un valor agregado como es el concientizar a la gente, que es más económico realizar una cita de prevención que realizar una cita de curación, rehabilitación o demás descendencias. Tomando esta iniciativa es cómo surge la Clínica odontológica “OdontoSonrisas H y C S.A.S.”, donde su objeto social principal de esta sociedad por acciones simplificada será “prestar servicios profesionales de odontología general y especializada”.</p>			

Misión	
<p>Prestar servicios integrales de odontología general y especializada, bajo un ambiente seguro y confortable, que garanticen el mejoramiento de la salud oral de nuestros clientes y sus familias, brindando una atención con calidad científica, técnica y humanizada reflejada en la entrega y profesionalismo, de un grupo de líderes que cada día busca el bienestar colectivo.</p>	
Factor	Descripción
Clientes	Garantizar un servicio personalizado y oportuno, logrando cumplir las expectativas de los clientes.
Mercado	Región (Eje Cafetero), Caicedonia Valle del Cauca y La Tebaida Quindío.
Zonas de Servicios	Zona Caicedonia, Valle del Cauca. Zona La Tebaida, Quindío.
Tecnología	Odontosonrisas H Y C S.A.S., ofrece sus servicios contando con equipos médico- científicos completamente capacitados que permiten brindar un servicio de alta calidad a todos sus usuarios.
Visión	
<p>En el año 2.014 ODONTOSONRISAS será una Clínica Odontológica certificada en procesos de calidad, con sedes alternas en diferentes Municipios facilitando el acceso de la población a los servicios de odontología general y especializada.</p>	

Principios corporativos	
Vocación por la verdad	Consideramos de vital importancia aconsejar a nuestros pacientes de una manera veraz y transparente, ofreciéndoles las alternativas que mejor se adecúe a sus necesidades particulares.
Trabajo en equipo	Trabajamos en equipo como profesionales, dándonos soporte mutuo, logrando alcanzar el éxito en cada trabajo y por ende la satisfacción total del paciente.
Calidad	Buscamos la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes y sus expectativas razonables, con servicios de salud oral cada vez mejores.
Eficiencia	Cada proceso genera el mayor beneficio posible al menor costo necesario.
Equidad	Todos nuestros clientes reciben un trato sin discriminaciones, que respeta su individualidad.
Ética	Nuestro accionar conlleva el respeto por la dignidad humana y el cabal desempeño de nuestra profesión y el cumplimiento de las leyes
Compromiso social	Entendido como la firme disposición de la clínica Odontológica de contribuir al desarrollo integral de la población, poniendo todo lo que esté a su alcance para responder a las necesidades sociales afines con su razón de ser.
Responsabilidad	Sabemos que la responsabilidad es una obligación legal y moral. Pero siendo conscientes también que nuestros pacientes depositan en

	<p>nosotros su fe y lealtad, nos esforzamos al máximo por servirlos y cumplir con ellos, no solamente porque es una obligación sino porque es nuestra vocación y deseamos hacerlo con dedicación.</p>
Sensibilidad	<p>Tenemos el profundo deseo de servir a cada uno de nuestros pacientes, estando muy atentos y siendo sensibles a su caso particular</p>
Estructura organizacional	
<p>Establece identificación, propósito principal, descripción de funciones esenciales, perfil de contratación y análisis de cargos a partir de la estructura orgánica la cual está conformada por un diseño sistemático basado en procesos horizontales, que tienen como entradas las expectativas de los clientes, transformadas a través de los procesos gerenciales, de la cadena del valor y procesos de apoyo, con el fin de obtener unas salidas basadas en la satisfacción del cliente, donde para el cliente interno constituye un documento que sirve para el control y la evaluación de las actividades que en él se desarrollan, modificándose permanentemente en razón a la exigencias de la dinámica funcional de la clínica OdontoSonrisas y a sus objetivos propuestos.</p>	

Ilustración 1 Estructura organizacional Odontosonrisas H y C SAS



Fuente: Estructura organizacional Odontosonrisas H y C SAS. Arenas (2012)

Órganos de dirección, control y representación

Asamblea General de Accionista (Claudia Marcela González Hurtado y Harrison Londoño Cano)

Representante Legal (Claudia Marcela González Hurtado)

Administrador (Catherine Lorena Luna Herrera)

	ACCIONISTAS	%	
	Claudia Marcela González Hurtado	50%	
	Harrison Londoño Cano	50%	

La compañía se constituyó como sociedad por Acciones Simplificadas (SAS), según acto constitutivo inscrito 14 de abril de 2009 en la notaria única de Caicedonia Valle y en el libro IX e inscrita en la Cámara y Comercio bajo el número 1385, en la cual se constituyó la sociedad denominada Odontosonrisas; Esta sociedad está conformada por dos accionistas (Claudia Marcela González Hurtado y Harrison Londoño Cano).

Arquitectura organizacional

Junta directiva

Nombre	Cargo
Claudia Marcela González Hurtado	Representante Legal (socia)
Harrison Londoño Cano	Odontólogo Especializado (socio)
Catherine Lorena Luna	Gerente
Gloria Ángela Arias	Contadora

La junta directiva se reúne dos veces al año donde discuten y evalúan el progreso de la empresa en cada semestre y se plantea acciones de mejoramiento. El presidente de la junta (Representante Legal) puede citar reuniones extraordinarias cuando acontezcan hechos urgentes por socializar. Para cada reunión, se debe tener en cuenta que el quórum se encuentre completo (mitad más uno como lo establece las políticas de la empresa), de lo contrario, no se podrá realizar dicha reunión.

Servicios

Odontología General	Rehabilitación Oral
Ortodoncia	Endodoncia
Cirugía Oral	Implantología
Blanqueamiento Dental	Diseño de Sonrisa
Profilaxis-Limpieza Dental	Imágenes Diagnósticas

Infraestructura

Se cuenta con un área física donde cada metro está diseñado y construido a fin de cumplir con los requisitos esenciales consignados en la resolución 04445 de 1997 Min-Salud, brindando así

comodidad y ergonomía en espacios diseñados y creados para la salud oral, por profesionales.

Además, ofrece a sus usuarios un área de atención múltiple con central de materiales y esterilización, unidad de radiología oral, recepción, sala de espera, área de promoción y prevención y área administrativa.

Clientes

Existen dos tipos de clientes: los directos y los indirectos. Los primeros son los que visitan las instalaciones de manera independiente para que la empresa le preste sus servicios y los segundos son los que necesitan de un intermediario que en este caso serían los convenios realizados con previser y el instituto colombiano de bienestar familiar.

Proveedores

Odontosonrisas H y C S.A.S cuenta con dos proveedores, Equidentales que es el encargado de suministrar todos los elementos para la prestación de servicios odontológicos y el Molar que es el encargado de todo lo relacionado con laboratorios.

Talento humano

El personal con que cuenta la clínica odontológica OdontoSonrisas H Y C S.A.S debe ser idóneo, competente y oportuno tanto en su principal servicio que es el odontológico, como en sus diferentes especialidades, así mismo a las demás áreas que contribuyen a la salud oral de los pacientes, provocando un alto grado de satisfacción en el servicio prestado.

Fuente: Entrevista a la gerente y planeación estratégica en Arenas (2012).

7.1.1 Evaluación del Ambiente de Control

En la tabla 11, 12,13 y 14 se muestran las respuestas correspondientes a las listas de chequeo para el componente Ambiente de control del modelo COSO I, las listas de chequeo fueron diligenciadas por parte de la gerente Catherine Lorena Luna Herrera, la contadora Gloria

Ángela Arias, la auxiliar contable Norma Yolima Salazar Salazar y el odontólogo Harrison Londoño Cano.

Respuestas Listas de Chequeo Gerente

Tabla 11 Lista de chequeo ambiente de control: Gerente

Ambiente de control				
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Integridad y valores éticos	Si	No	
1	¿Existe un código de ética establecido en la organización?	X		
2	¿Promueve compromiso y principios éticos la empresa?	X		
3	¿Se elaboran mecanismos para lograr que cada tarea orientada posea un monitoreo constante, logrando con ello una retroalimentación entre todos los empleados?	X		
4	¿Se realizan actividades, por parte de la gerencia del cumplimiento de la gestión económica a todos los trabajadores, ya sea en reuniones o en cualquier actividad, donde éstos puedan exponer sus opiniones y soluciones presentes o futuras?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Competencia profesional	Si	No	
1	¿Se han definido los puestos necesarios para llevar a delante los objetivos esperado?	X		
2	¿Esta definición incluye todas las áreas que debe desarrollar el empleado y los requerimientos de supervisión necesarios?	X		
3	¿Se han definido las competencias/capacidades necesarias y perfiles requeridos?	X		
4	¿Existe evidencia de que dichos requerimientos se respetan?	X		
5	¿Existe un sistema de selección e inducción de personal?	X		

Nº	Factor	Respuesta		Observaciones
	Competencia profesional	Si	No	
6	¿Se da cumplimiento de los procedimientos previstos para el reclutamiento de personal: Esto es en cuanto al proceso de selección del mismo y de comprobación de las habilidades/capacidades (requerimiento de títulos, certificados de empleos/servicios, documentaciones varias) y entrevistas?	X		
7	¿Existe un plan de capacitación de la organización que favorezca el mantenimiento y mejora de la competencia para cada uno de los puestos?	X		
8	¿Se realiza una evaluación periódica del desempeño que identifique las necesidades organizacionales y personales de mayor capacitación?	X		
Nº	Factor	Respuesta		Observaciones
	Atmósfera de confianza mutua	Si	No	
1	¿Se Realizan actividades estratégicas de comunicación para crear y fomentar, un estado de confianza mutua para la toma de decisiones?	X		
2	¿La clínica construye un clima de entendimiento y desarrollo de relaciones capaces de solucionar tanto los problemas laborales como personales en la medida de las posibilidades?	X		
3	¿Los trabajadores participan activamente a través de sugerencias y experiencias sobre el funcionamiento de la dirección en las distintas áreas?	X		
Nº	Factor	Respuesta		Observaciones
	Estructura organizativa	Si	No	
1	¿Cuenta la clínica con una estructura organizacional, que manifieste claramente las relaciones jerárquico-funcionales de la misma?	X		
2	¿La estructura organizacional de la clínica es adecuada para llevar a cabo los objetivos de la organización?	X		
3	¿Para corroborar el buen desempeño de la estructura organizacional se realizan estudios de efectividad?		X	

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Estructura organizativa	Si	No	
4	¿Antes de realizar una modificación a la estructura organizacional se hace un análisis acerca de que tan conveniente sería para la empresa?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Asignación de autoridad y responsabilidad	Si	No	
1	¿La organización cuenta con un manual de funciones para sus empleados que ayude al fácil cumplimiento de las tareas asignadas?	X		
2	¿Hay una clara definición de responsabilidades en los cargos y éstas son conocidas por los responsables?	X		
3	¿Los Manuales de la organización y las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la clínica se difunden entre el personal?	X		
4	¿Existen documentos que especifiquen los niveles de autoridad y la responsabilidad de cada trabajador?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Políticas y prácticas de personal	Si	No	
1	¿La organización cuenta con políticas y prácticas definidas?	X		
2	¿Las políticas y prácticas son socializadas con los empleados?	X		
3	¿Las políticas y prácticas (si las hay) ayudan a la alta dirección en la toma de decisiones correctas?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Políticas y prácticas de personal	Si	No	
4	¿A través de la gerencia se les informa a los trabajadores las proyecciones de cada área de trabajo en materia de integridad, comportamiento ético y competencia profesional?	X		

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Políticas y prácticas de personal	Si	No	
5	¿Cuándo el trabajador incumple alguna política establecida por la clínica, se establecen medidas no sólo para sancionar, sino para solucionar los errores que se ocasionan?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Misión, visión y objetivos	Si	No	
1	¿La clínica cuenta con una misión, visión y objetivos orientados a las proyecciones y propósitos de la empresa?	X		
2	¿La visión y misión de la organización es socializada con el personal?	X		
3	¿El personal conoce el objetivo general, los principales procesos y proyectos a cargo de la organización?	X		
4	¿La misión, visión y objetivos (si los hay) se encuentran actualizados y van de la mano con toda la estructura organizacional?	X		

En la tabla 11 se evidencia las respuestas que fueron dadas por la gerente, de las cuales 31 fueron positivas y 1 negativa, lo que indica que para la gerente la clínica cuenta con un ambiente de control integral, donde solo le haría falta a la organización llevar a cabo estudios de efectividad que corroboren el buen funcionamiento de la estructura organizacional.

Repuestas Listas de Chequeo Contadora

Tabla 12 Lista de chequeo ambiente de control: Contadora

Ambiente de control				
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Integridad y valores éticos	Si	No	
1	¿Existe un código de ética establecido en la organización?	X		
2	¿Promueve compromiso y principios éticos la empresa?		X	
3	¿Se elaboran mecanismos para lograr que cada tarea orientada posea un monitoreo constante, logrando con ello una retroalimentación entre todos los empleados?		X	La empresa carece de procedimientos que ayuden a verificar constantemente el cumplimiento de las tareas.
4	¿Se realizan actividades, por parte de la gerencia del cumplimiento de la gestión económica a todos los trabajadores, ya sea en reuniones o en cualquier actividad, donde éstos puedan exponer sus opiniones y soluciones presentes o futuras?		X	Las únicas reuniones que se realizan en la empresa es la junta de socios.
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Competencia profesional	Si	No	
1	¿Se han definido los puestos necesarios para llevar a delante los objetivos esperado?	X		
2	¿Esta definición incluye todas las áreas que deben desarrollar el empleado y los requerimientos de supervisión necesarios?		X	Si incluye todas las áreas que debe desarrollar el empleado, pero no los requerimientos de supervisión.
3	¿Se han definido las competencias/capacidades necesarias y perfiles requeridos?	X		
4	¿Existe evidencia de que dichos requerimientos se respetan?		X	
5	¿Existe un sistema de selección e inducción de personal?	X		

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Competencia profesional	Si	No	
6	¿Se da cumplimiento de los procedimientos previstos para el reclutamiento de personal: Esto es en cuanto al proceso de selección del mismo y de comprobación de las habilidades/capacidades (requerimiento de títulos, certificados de empleos/servicios, documentaciones varias) y entrevistas?	X		
7	¿Existe un plan de capacitación de la organización que favorezca el mantenimiento y mejora de la competencia para cada uno de los puestos?		X	
8	¿Se realiza una evaluación periódica del desempeño que identifique las necesidades organizacionales y personales de mayor capacitación?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Atmósfera de confianza mutua	Si	No	
1	¿Se Realizan actividades estratégicas de comunicación para crear y fomentar, un estado de confianza mutua para la toma de decisiones?		X	
2	¿La clínica construye un clima de entendimiento y desarrollo de relaciones capaces de solucionar tanto los problemas laborales como personales en la medida de las posibilidades?		X	
3	¿Los trabajadores participan activamente a través de sugerencias y experiencias sobre el funcionamiento de la dirección en las distintas áreas?		X	Los empleados a través del buzón de sugerencias y las críticas constructivas que le realizan sus clientes, tratan de mejorar para brindar un buen servicio.
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Estructura organizativa	Si	No	
1	¿Cuenta la clínica con una estructura organizacional, que manifieste claramente las relaciones jerárquico-funcionales de la misma?	X		

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Estructura organizativa	Si	No	
2	¿La estructura organizacional de la clínica es adecuada para llevar a cabo los objetivos de la organización?	X		
3	¿Para corroborar el buen desempeño de la estructura organizacional se realizan estudios de efectividad?		X	
4	¿Antes de realizar una modificación a la estructura organizacional se hace un análisis acerca de que tan conveniente sería para la empresa?		X	No se ha modificado la estructura organizacional
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Asignación de autoridad y responsabilidad	Si	No	
1	¿La organización cuenta con un manual de funciones para sus empleados que ayude al fácil cumplimiento de las tareas asignadas?	X		Si existen los manuales, pero estos no son socializados con los empleados
2	¿Hay una clara definición de responsabilidades en los cargos y éstas son conocidas por los responsables?		X	
3	¿Los Manuales de la organización y las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la clínica se difunden entre el personal?		X	
4	¿Existen documentos que especifiquen los niveles de autoridad y la responsabilidad de cada trabajador?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Políticas y prácticas de personal	Si	No	
1	¿La organización cuenta con políticas y prácticas definidas?	X		
2	¿Las políticas y prácticas son socializadas con los empleados?		X	
3	¿Las políticas y prácticas (si las hay) ayudan a la alta dirección en la toma de decisiones correctas?		X	

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Políticas y prácticas de personal	Si	No	
4	¿A través de la gerencia se les informa a los trabajadores las proyecciones de cada área de trabajo en materia de integridad, comportamiento ético y competencia profesional?		X	
5	¿Cuándo el trabajador incumple alguna política establecida por la clínica, se establecen medidas no sólo para sancionar, sino para solucionar los errores que se ocasionan?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Misión, visión y objetivos	Si	No	
1	¿La clínica cuenta con una misión, visión y objetivos orientados a las proyecciones y propósitos de la empresa?	X		
2	¿La visión y misión de la organización es socializada con el personal?		X	
3	¿El personal conoce el objetivo general, los principales procesos y proyectos a cargo de la organización?	X		
4	¿La misión, visión y objetivos (si los hay) se encuentran actualizados y van de la mano con toda la estructura organizacional?		X	

En la tabla 12 se evidencia las respuestas que fueron dadas por la contadora, de las cuales 12 fueron positivas y 20 negativas, lo que indica que para la contadora aunque exista un código de ética, manuales de funciones, estructura organizacional, políticas, practicas, puestos de trabajo bien definidos, estos no son socializados y promovidos por la gerencia, lo que conlleva a que la empresa no maneje un solo lenguaje laboral que facilite las funciones de los empleados y las relaciones entre los mismos. Por tal motivo, si la empresa quiere obtener resultados positivos no solo debe establecer, sino realizarles un constante seguimiento a cada uno de estos para que en el

momento en que se presente alguna dificultad poder actualizar y adaptar a las necesidades de la organización.

Respuestas Listas de Chequeo Auxiliar contable

Tabla 13 Lista de chequeo ambiente de control: Auxiliar contable

Ambiente de control				
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Integridad y valores éticos	Si	No	
1	¿Existe un código de ética establecido en la organización?	X		
2	¿Promueve compromiso y principios éticos la empresa?		X	
3	¿Se elaboran mecanismos para lograr que cada tarea orientada posea un monitoreo constante, logrando con ello una retroalimentación entre todos los empleados?		X	
4	¿Se realizan actividades, por parte de la gerencia del cumplimiento de la gestión económica a todos los trabajadores, ya sea en reuniones o en cualquier actividad, donde éstos puedan exponer sus opiniones y soluciones presentes o futuras?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Competencia profesional	Si	No	
1	¿Se han definido los puestos necesarios para llevar a delante los objetivos esperado?	X		
2	¿Esta definición incluye todas las áreas que deben desarrollar el empleado y los requerimientos de supervisión necesarios?		X	
3	¿Se han definido las competencias/capacidades necesarias y perfiles requeridos?		X	
4	¿Existe evidencia de que dichos requerimientos se respetan?		X	
5	¿Existe un sistema de selección e inducción de personal?		X	

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Competencia profesional	Si	No	
6	¿Se da cumplimiento de los procedimientos previstos para el reclutamiento de personal: Esto es en cuanto al proceso de selección del mismo y de comprobación de las habilidades/capacidades (requerimiento de títulos, certificados de empleos/servicios, documentaciones varias) y entrevistas?	X		
7	¿Existe un plan de capacitación de la organización que favorezca el mantenimiento y mejora de la competencia para cada uno de los puestos?		X	
8	¿Se realiza una evaluación periódica del desempeño que identifique las necesidades organizacionales y personales de mayor capacitación?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Atmósfera de confianza mutua	Si	No	
1	¿Se Realizan actividades estratégicas de comunicación para crear y fomentar, un estado de confianza mutua para la toma de decisiones?		X	
2	¿La clínica construye un clima de entendimiento y desarrollo de relaciones capaces de solucionar tanto los problemas laborales como personales en la medida de las posibilidades?		X	
3	¿Los trabajadores participan activamente a través de sugerencias y experiencias sobre el funcionamiento de la dirección en las distintas áreas?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Estructura organizativa	Si	No	
1	¿Cuenta la clínica con una estructura organizacional, que manifieste claramente las relaciones jerárquico-funcionales de la misma?	X		
2	¿La estructura organizacional de la clínica es adecuada para llevar a cabo los objetivos de la organización?		X	

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Estructura organizativa	Si	No	
3	¿Para corroborar el buen desempeño de la estructura organizacional se realizan estudios de efectividad?		X	
4	¿Antes de realizar una modificación a la estructura organizacional se hace un análisis acerca de que tan conveniente sería para la empresa?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Asignación de autoridad y responsabilidad	Si	No	
1	¿La organización cuenta con un manual de funciones para sus empleados que ayude al fácil cumplimiento de las tareas asignadas?	X		
2	¿Hay una clara definición de responsabilidades en los cargos y éstas son conocidas por los responsables?		X	
3	¿Los Manuales de la organización y las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la clínica se difunden entre el personal?		X	
4	¿Existen documentos que especifiquen los niveles de autoridad y la responsabilidad de cada trabajador?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Políticas y prácticas de personal	Si	No	
1	¿La organización cuenta con políticas y prácticas definidas?	X		
2	¿Las políticas y prácticas son socializadas con los empleados?		X	
3	¿Las políticas y prácticas (si las hay) ayudan a la alta dirección en la toma de decisiones correctas?		X	
4	¿A través de la gerencia se les informa a los trabajadores las proyecciones de cada área de trabajo en materia de integridad, comportamiento ético y competencia profesional?	X		

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Políticas y prácticas de personal	Si	No	
5	¿Cuándo el trabajador incumple alguna política establecida por la clínica, se establecen medidas no sólo para sancionar, sino para solucionar los errores que se ocasionan?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Misión, visión y objetivos	Si	No	
1	¿La clínica cuenta con una misión, visión y objetivos orientados a las proyecciones y propósitos de la empresa?	X		
2	¿La visión y misión de la organización es socializada con el personal?	X		
3	¿El personal conoce el objetivo general, los principales procesos y proyectos a cargo de la organización?	X		
4	¿La misión, visión y objetivos (si los hay) se encuentran actualizados y van de la mano con toda la estructura organizacional?		X	

En la tabla 13 se evidencia las respuestas que fueron dadas por la auxiliar contable, de las cuales 11 fueron positivas donde algunas coinciden con las respuestas de la contadora y 21 negativas. En el momento en que se realizaron los cuestionarios, la auxiliar hizo saber que la clínica si cuenta con muchos aspectos organizacionales pero estos no son socializados al ingresar a la organización y por ende no los ponen en práctica, además se focalizó en que se debía dar a conocer el manual de funciones para minimizar conflictos entre las diferentes áreas, asumir responsabilidades, aumentar la productividad general y organizacional.

Respuestas Listas de Chequeo Odontólogo

Tabla 14 Lista de chequeo ambiente de control: Odontólogo

Ambiente de control				
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Integridad y valores éticos	Si	No	
1	¿Existe un código de ética establecido en la organización?	X		
2	¿Promueve compromiso y principios éticos la empresa?	X		
3	¿Se elaboran mecanismos para lograr que cada tarea orientada posea un monitoreo constante, logrando con ello una retroalimentación entre todos los empleados?		X	
4	¿Se realizan actividades, por parte de la gerencia del cumplimiento de la gestión económica a todos los trabajadores, ya sea en reuniones o en cualquier actividad, donde éstos puedan exponer sus opiniones y soluciones presentes o futuras?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Competencia profesional	Si	No	
1	¿Se han definido los puestos necesarios para llevar a delante los objetivos esperado?	X		
2	¿Esta definición incluye todas las áreas que deben desarrollar el empleado y los requerimientos de supervisión necesarios?		X	
3	¿Se han definido las competencias/capacidades necesarias y perfiles requeridos?	X		
4	¿Existe evidencia de que dichos requerimientos se respetan?		X	
5	¿Existe un sistema de selección e inducción de personal?	X		
6	¿Se da cumplimiento de los procedimientos previstos para el reclutamiento de personal: Esto es en cuanto al proceso de selección del mismo y de comprobación de las habilidades/capacidades (requerimiento de títulos, certificados de empleos/servicios, documentaciones varias) y entrevistas?	X		

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Competencia profesional	Si	No	
7	¿Existe un plan de capacitación de la organización que favorezca el mantenimiento y mejora de la competencia para cada uno de los puestos?		X	
8	¿Se realiza una evaluación periódica del desempeño que identifique las necesidades organizacionales y personales de mayor capacitación?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Atmósfera de confianza mutua	Si	No	
1	¿Se Realizan actividades estratégicas de comunicación para crear y fomentar, un estado de confianza mutua para la toma de decisiones?		X	
2	¿La clínica construye un clima de entendimiento y desarrollo de relaciones capaces de solucionar tanto los problemas laborales como personales en la medida de las posibilidades?		X	
3	¿Los trabajadores participan activamente a través de sugerencias y experiencias sobre el funcionamiento de la dirección en las distintas áreas?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Estructura organizativa	Si	No	
1	¿Cuenta la clínica con una estructura organizacional, que manifieste claramente las relaciones jerárquico-funcionales de la misma?	X		
2	¿La estructura organizacional de la clínica es adecuada para llevar a cabo los objetivos de la organización?	X		
3	¿Para corroborar el buen desempeño de la estructura organizacional se realizan estudios de efectividad?		X	
4	¿Antes de realizar una modificación a la estructura organizacional se hace un análisis acerca de que tan conveniente sería para la empresa?	X		

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Asignación de autoridad y responsabilidad	Si	No	
1	¿La organización cuenta con un manual de funciones para sus empleados que ayude al fácil cumplimiento de las tareas asignadas?		X	
2	¿Hay una clara definición de responsabilidades en los cargos y éstas son conocidas por los responsables?		X	
3	¿Los Manuales de la organización y las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la clínica se difunden entre el personal?		X	
4	¿Existen documentos que especifiquen los niveles de autoridad y la responsabilidad de cada trabajador?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Políticas y prácticas de personal	Si	No	
1	¿La organización cuenta con políticas y prácticas definidas?	X		
2	¿Las políticas y prácticas son socializadas con los empleados?		X	
3	¿Las políticas y prácticas (si las hay) ayudan a la alta dirección en la toma de decisiones correctas?	X		
4	¿A través de la gerencia se les informa a los trabajadores las proyecciones de cada área de trabajo en materia de integridad, comportamiento ético y competencia profesional?	X		
5	¿Cuándo el trabajador incumple alguna política establecida por la clínica, se establecen medidas no sólo para sancionar, sino para solucionar los errores que se ocasionan?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Misión, visión y objetivos	Si	No	
1	¿La clínica cuenta con una misión, visión y objetivos orientados a las proyecciones y propósitos de la empresa?	X		

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Misión, visión y objetivos	Si	No	
2	¿La visión y misión de la organización es socializada con el personal?	X		
3	¿El personal conoce el objetivo general, los principales procesos y proyectos a cargo de la organización?	X		
4	¿La misión, visión y objetivos (si los hay) se encuentran actualizados y van de la mano con toda la estructura organizacional?		X	

En la tabla 14 se evidencia las respuestas que fueron dadas por el odontólogo, de las cuales 16 fueron positivas y 17 negativas, cuando se realizó las listas de chequeo el odontólogo expresó que hacía falta crear un espacio en la organización donde los empleados pudieran expresar sus opiniones y donde se les capacitara para las necesidades que se iban presentando con el paso del tiempo, además este coincide con la gerente de que hacen falta estudios de efectividad que corroboren el buen funcionamiento.

7.1.2 Evaluación de Riesgos

En la tabla 15, 16,17 y 18 se muestran las respuestas que fueron dadas en las listas de chequeo para el componente de Evaluación de Riesgos del modelo COSO I, por parte de la gerente Catherine Lorena Luna Herrera, la contadora Gloria Ángela Arias, la auxiliar contable Norma Yolima Salazar Salazar y el odontólogo Harrison Londoño Cano.

Respuestas Listas de Chequeo Gerente

Tabla 15 Lista de chequeo evaluación de riesgos: Gerente

Evaluación de riesgos				
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Objetivos globales de la empresa	Si	No	
1	¿La administración ha establecido objetivos globales en la empresa que permiten enfocar esfuerzos hacia una misma dirección?	X		
2	¿Se fijan objetivos claros de operación y financieros para identificar y evaluar riesgos para el logro de metas?	X		
3	¿Los objetivos son comunicados y conocidos por todos los funcionarios de su área o departamento?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Objetivos específicos	Si	No	
1	¿Existen objetivos específicos que maneje cada área de la clínica, que propicien el cumplimiento de los objetivos globales?	X		
2	¿Se establecen objetivos para cada actividad importante de cada departamento?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Riesgos potenciales para la empresa	Si	No	
1	¿Las áreas realizan un análisis de riesgo considerando los objetivos del área, procesos, procedimientos y las fuentes de probables riesgos?	X		
2	¿Se establecen riesgos sobre los procesos y procedimientos?	X		
3	¿Son identificados los riesgos potenciales para la clínica?	X		
4	¿Se toman decisiones respecto a los riesgos detectados?	X		

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Gestiones para el cambio	Si	No	
1	¿Los problemas y necesidades de un área son identificados?	X		
2	¿Se han determinado las causas, los responsables y se les da una solución oportuna, y se documenta?	X		
3	¿La administración constantemente realiza un análisis de los procedimientos de la clínica e identifica oportunidades de mejora?		X	

En la tabla 15 se evidencia las respuestas que fueron dadas por la gerente, de las cuales 11 fueron positivas y 1 negativa, lo que indica que para la gerente la clínica cumple con el componente de evaluación de riesgos, sin embargo hace falta realizar análisis a los procedimientos de la clínica para identificar oportunidades de mejora.

Respuestas Listas de Chequeo Contadora

Tabla 16 Lista de chequeo evaluación de riesgos: Contadora

Evaluación de riesgos				
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Objetivos globales de la empresa	Si	No	
1	¿La administración ha establecido objetivos globales en la empresa que permiten enfocar esfuerzos hacia una misma dirección?		X	
2	¿Se fijan objetivos claros de operación y financieros para identificar y evaluar riesgos para el logro de metas?		X	
3	¿Los objetivos son comunicados y conocidos por todos los funcionarios de su área o departamento?		X	

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Objetivos específicos	Si	No	
1	¿Existen objetivos específicos que maneje cada área de la clínica, que propicien el cumplimiento de los objetivos globales?		X	
2	¿Se establecen objetivos para cada actividad importante de cada departamento?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Riesgos potenciales para la empresa	Si	No	
1	¿Las áreas realizan un análisis de riesgo considerando los objetivos del área, procesos, procedimientos y las fuentes de probables riesgos?		X	
2	¿Se establecen riesgos sobre los procesos y procedimientos?		X	
3	¿Son identificados los riesgos potenciales para la clínica?		X	
4	¿Se toman decisiones respecto a los riesgos detectados?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Gestiones para el cambio	Si	No	
1	¿Los problemas y necesidades de un área son identificados?	X		
2	¿Se han determinado las causas, los responsables y se les da una solución oportuna, y se documentada?		X	
3	¿La administración constantemente realiza un análisis de los procedimientos de la clínica e identifica oportunidades de mejora?		X	

En la tabla 16 se evidencia las respuestas que fueron dadas por la contadora, de las cuales 1 fue positiva y 11 negativas, lo que indica que para la contadora la clínica no cuenta con el componente de evaluación de riesgos, aunque identifiquen problemas y necesidades no se lleva a cabo un plan de estudio para solucionarlo.

Respuestas Listas de Chequeo Auxiliar

Tabla 17 Lista de chequeo evaluación de riesgos: Auxiliar contable

Evaluación de riesgos				
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Objetivos globales de la empresa	Si	No	
1	¿La administración ha establecido objetivos globales en la empresa que permiten enfocar esfuerzos hacia una misma dirección?		X	
2	¿Se fijan objetivos claros de operación y financieros para identificar y evaluar riesgos para el logro de metas?		X	
3	¿Los objetivos son comunicados y conocidos por todos los funcionarios de su área o departamento?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Objetivos específicos	Si	No	
1	¿Existen objetivos específicos que maneje cada área de la clínica, que propicien el cumplimiento de los objetivos globales?		X	
2	¿Se establecen objetivos para cada actividad importante de cada departamento?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Riesgos potenciales para la empresa	Si	No	
1	¿Las áreas realizan un análisis de riesgo considerando los objetivos del área, procesos, procedimientos y las fuentes de probables riesgos?	X		
2	¿Se establecen riesgos sobre los procesos y procedimientos?	X		
3	¿Son identificados los riesgos potenciales para la clínica?	X		
4	¿Se toman decisiones respecto a los riesgos detectados?	X		

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Gestiones para el cambio	Si	No	
1	¿Los problemas y necesidades de un área son identificados?	X		
2	¿Se han determinado las causas, los responsables y se les da una solución oportuna, y se documenta?		X	
3	¿La administración constantemente realiza un análisis de los procedimientos de la clínica e identifica oportunidades de mejora?		X	

En la tabla 17 se evidencia las respuestas que fueron dadas por la auxiliar contable, de las cuales 5 fueron positivas y 7 negativas, lo que indica que para la auxiliar cada que se identifica un riesgo la clínica actúa de manera oportuna, pero en cuanto a las metas en conjunto y propósitos por cada área aún no se encuentran establecidas. Cabe anotar que contar con estos factores dentro de la organización no solo beneficiaría la clínica sino también ayudaría a fortalecer las relaciones entre los empleados.

Respuestas Listas de Chequeo Odontólogo

Tabla 18 Lista de chequeo evaluación de riesgos: Odontólogo

Evaluación de riesgos				
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Objetivos globales de la empresa	Si	No	
1	¿La administración ha establecido objetivos globales en la empresa que permiten enfocar esfuerzos hacia una misma dirección?	X		
2	¿Se fijan objetivos claros de operación y financieros para identificar y evaluar riesgos para el logro de metas?	X		
3	¿Los objetivos son comunicados y conocidos por todos los funcionarios de su área o departamento?	X		

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Objetivos específicos	Si	No	
1	¿Existen objetivos específicos que maneje cada área de la clínica, que propicien el cumplimiento de los objetivos globales?	X		
2	¿Se establecen objetivos para cada actividad importante de cada departamento?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Riesgos potenciales para la empresa	Si	No	
1	¿Las áreas realizan un análisis de riesgo considerando los objetivos del área, procesos, procedimientos y las fuentes de probables riesgos?	X		
2	¿Se establecen riesgos sobre los procesos y procedimientos?		X	
3	¿Son identificados los riesgos potenciales para la clínica?	X		
4	¿Se toman decisiones respecto a los riesgos detectados?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Gestiones para el cambio	Si	No	
1	¿Los problemas y necesidades de un área son identificados?		X	
2	¿Se han determinado las causas, los responsables y se les da una solución oportuna, y se documenta?		X	
3	¿La administración constantemente realiza un análisis de los procedimientos de la clínica e identifica oportunidades de mejora?		X	

En la tabla 18 se evidencia las respuestas que fueron dadas por el odontólogo, de las cuales 8 fueron positivas y 4 negativas, para el odontólogo aunque se encuentren establecidos los objetivos globales, específicos y riesgos potenciales, se mostró inconforme al expresar que la clínica en ocasiones se resistía al cambio y que estos eran netamente necesario en un mercado que se encontraba constantemente en movimiento, además que en el momento en que se

presentaba un problema o una necesidad se demoraban mucho tiempo en darle solución, lo que trae consecuencias negativas para la organización ya que hay problemas y necesidades que se deben solucionar en el momento y no dan espera.

7.1.3 Evaluación Actividades de Control

En la tabla 19, 20, 21 y 22 se muestran las respuestas que fueron dadas en las listas de chequeo para el componente de Actividades de Control del modelo COSO I, por parte de la gerente Catherine Lorena Luna Herrera, la contadora Gloria Ángela Arias, la auxiliar contable Norma Yolima Salazar Salazar y el odontólogo Harrison Londoño Cano.

Respuestas Listas de Chequeo Gerente

Tabla 19 Lista de chequeo actividades de control: Gerente

Actividades de control				
Nº	Factor	Respuesta		Observaciones
	Separación de tareas y responsabilidades	Si	No	
1	¿Existe un manual de funciones y procedimientos para evitar confusiones con respecto a las labores que cada empleado realiza?	X		
2	¿El tratamiento, autorización, registro y la revisión de las transacciones y hechos están asignados a personas diferentes?		X	
3	¿Las responsabilidades de cada área están claramente definidas?	X		
4	¿Existe en la empresa segregación de funciones para reducir la oportunidad de que una persona por si misma pueda llevar a cabo ocultar errores o fraudes?		X	
5	¿Existe una persona encargada de realizar las salidas e ingresos de mercancía?	X		
6	¿La misma persona que recibe los ingresos tiene la autoridad para cancelar las cuentas por cobrar?	X		

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Coordinación entre áreas	Si	No	
1	¿Existen las políticas y los procedimientos apropiados que son necesarios en relación con cada una de las actividades de la entidad definidas para cada área?	X		
2	¿Se han establecido las debidas coordinaciones entre las áreas que propicien la integración, la consistencia y la responsabilidad con carácter colectivo?	X		
3	¿Se realizan programas para incentivar las ventas en la clínica?	X		
4	¿Se asegura la entrega de productos a los clientes de forma oportuna?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Documentación	Si	No	
1	¿Todas las transacciones y hechos significativos están debidamente documentados?	X		
2	¿La documentación está disponible para su verificación?	X		
3	¿Se elaboran informes en cuanto a existencias y anomalías del área de inventarios, tiene plazo o fecha de entrega determinado?	X		
4	¿La clínica registra las decisiones de la asamblea en un libro de actas?	X		
5	¿El libro de actas de la asamblea está inscrito en la cámara de comercio?		X	
6	¿La clínica tiene un libro de socios y accionistas?		X	
7	¿El libro de socios y accionistas está inscrito en la cámara de comercio?		X	
8	¿Todos los informes que son emitidos a los entes de control, inspección y vigilancia son consignados en medios documentales que garanticen su conservación y vigilancia?	X		

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Documentación	Si	No	
9	¿La clínica tiene disponible y actualizada toda la documentación legalmente exigida como lo son: ¿La tasa bomberil, fumigación, certificado de redes eléctricas y renovación de cámara de comercio?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Niveles definidos de autorización	Si	No	
1	¿Existe un documento que especifique las funciones de cada persona de acuerdo a sus competencias?	X		
2	¿Los funcionarios desarrollan las actividades de acuerdo a lo establecido en el documento?	X		
3	¿La clínica cuenta con una bodega para el almacenamiento de insumos?	X		
4	¿Existen restricciones de ingreso a las bodegas?		X	
5	¿Hay una sola persona encargada del manejo de la caja?	X		
6	¿Hay una sola persona encargada del manejo de los bancos?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos	Si	No	
1	¿Las transacciones se registran de manera oportuna tendiendo a la importancia, relevancia y utilidad que ello tiene para la presentación razonable de los saldos en los estados financieros?	X		
2	¿Se realizan conteos físicos periódicos, de los activos y se concilian con los registros contables?	X		
3	¿Se generan y se distribuyen informes sobre las actividades realizadas?	X		
4	¿Se preparan y se presentan con exactitud las declaraciones de impuestos en los plazos legalmente establecidos?	X		

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Control del sistema de información	Si	No	
1	¿Existe en la clínica un sistema de información?	X		
2	¿La toma de decisiones en la entidad está sustentada en la base del sistema de información?	X		
3	¿El sistema de información cuenta con mecanismos de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salidas?	X		
4	¿El sistema de información es flexible y susceptible de modificaciones rápidas que permitan hacer frente a necesidades cambiantes de la dirección en un entorno dinámico de operaciones y presentación de informes?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Indicadores de desempeño	Si	No	
1	¿La clínica cuenta con indicadores de desempeño que le permitan cuantificar y evaluar las diferentes variables de la organización?	X		
2	¿Los directivos de la clínica toman decisiones en base a los indicadores de desempeño?	X		

En la tabla 19 se evidencia las respuestas que fueron dadas por la gerente, de las cuales 28 fueron positivas y 7 negativas, para la gerente hay factores que los cumplen a cabalidad, sin embargo, en las respuestas que fueron negativas hay una que es de suma importancia en todas las organizaciones y es la segregación de funciones en todo lo relacionado con las transacciones lo que significa un riesgo constante para la empresa en cuanto a errores o fraudes.

Respuestas Listas de Chequeo Contadora

Tabla 20 Lista de chequeo actividades de control: contadora

Actividades de control				
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Separación de tareas y responsabilidades	Si	No	
1	¿Existe un manual de funciones y procedimientos para evitar confusiones con respecto a las labores que cada empleado realiza?	X		
2	¿El tratamiento, autorización, registro y la revisión de las transacciones y hechos están asignados a personas diferentes?		X	
3	¿Las responsabilidades de cada área están claramente definidas?		X	
4	¿Existe en la empresa segregación de funciones para reducir la oportunidad de que una persona por si misma pueda llevar a cabo ocultar errores o fraudes?		X	
5	¿Existe una persona encargada de realizar las salidas e ingresos de mercancía?	X		
6	¿La misma persona que recibe los ingresos tiene la autoridad para cancelar las cuentas por cobrar?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Coordinación entre áreas	Si	No	
1	¿Existen las políticas y los procedimientos apropiados que son necesarios en relación con cada una de las actividades de la entidad definidas para cada área?		X	
2	¿Se han establecido las debidas coordinaciones entre las áreas que propicien la integración, la consistencia y la responsabilidad con carácter colectivo?		X	
3	¿Se realizan programas para incentivar las ventas en la clínica?	X		
4	¿Se asegura la entrega de productos a los clientes de forma oportuna?	X		

Nº	Factor	Respuesta		Observaciones
	Documentación	Si	No	
1	¿Todas las transacciones y hechos significativos están debidamente documentados?	X		
2	¿La documentación está disponible para su verificación?	X		
3	¿Se elaboran informes en cuanto a existencias y anomalías del área de inventarios, tiene plazo o fecha de entrega determinado?		X	
4	¿La clínica registra las decisiones de la asamblea en un libro de actas?	X		
5	¿El libro de actas de la asamblea está inscrito en la cámara de comercio?	X		
6	¿La clínica tiene un libro de socios y accionistas?		X	
7	¿El libro de socios y accionistas está inscrito en la cámara de comercio?	X		
8	¿Todos los informes que son emitidos a los entes de control, inspección y vigilancia son consignados en medios documentales que garanticen su conservación y vigilancia?	X		
9	¿La clínica tiene disponible y actualizada toda la documentación legalmente exigida como lo son: ¿La tasa bomberil, fumigación, certificado de redes eléctricas y renovación de cámara de comercio?	X		
Nº	Factor	Respuesta		Observaciones
	Niveles definidos de autorización	Si	No	
1	¿Existe un documento que especifique las funciones de cada persona de acuerdo a sus competencias?		X	
2	¿Los funcionarios desarrollan las actividades de acuerdo a lo establecido en el documento?		X	
3	¿La clínica cuenta con una bodega para el almacenamiento de insumos?	X		
4	¿Existen restricciones de ingreso a las bodegas?	X		
5	¿Hay una sola persona encargada del manejo de la caja?	X		

Nº	Factor	Respuesta		Observaciones
	Niveles definidos de autorización	Si	No	
6	¿Hay una sola persona encargada del manejo de los bancos?	X		
Nº	Factor	Respuesta		Observaciones
	Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos	Si	No	
1	¿Las transacciones se registran de manera oportuna tendiendo a la importancia, relevancia y utilidad que ello tiene para la presentación razonable de los saldos en los estados financieros?	X		
2	¿Se realizan conteos físicos periódicos, de los activos y se concilian con los registros contables?	X		
3	¿Se generan y se distribuyen informes sobre las actividades realizadas?		X	
4	¿Se preparan y se presentan con exactitud las declaraciones de impuestos en los plazos legalmente establecidos?	X		
Nº	Factor	Respuesta		Observaciones
	Control del sistema de información	Si	No	
1	¿Existe en la clínica un sistema de información?	X		
2	¿La toma de decisiones en la entidad está sustentada en la base del sistema de información?	X		
3	¿El sistema de información cuenta con mecanismos de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salidas?	X		
4	¿El sistema de información es flexible y susceptible de modificaciones rápidas que permitan hacer frente a necesidades cambiantes de la dirección en un entorno dinámico de operaciones y presentación de informes?	X		

Nº	Factor	Respuesta		Observaciones
	Indicadores de desempeño	Si	No	
1	¿La clínica cuenta con indicadores de desempeño que le permitan cuantificar y evaluar las diferentes variables de la organización?		X	
2	¿Los directivos de la clínica toman decisiones en base a los indicadores de desempeño?		X	

En la tabla 20 se evidencia las respuestas que fueron dadas por la contadora, de las cuales 23 fueron positivas y 12 negativas. Para la contadora, aunque muchos factores de este componente se cumplan dentro de la organización, sigue existiendo falencias en cuanto a todo lo relacionado con las transacciones ya que una sola persona es la autorizada a lo que ello concierne, lo que es un riesgo para la empresa a la hora de detectar errores, fraudes e irregularidades.

Respuestas Listas de Chequeo Auxiliar

Tabla 21 Lista de chequeo actividades de control: Auxiliar contable

Actividades de control				
Nº	Factor	Respuesta		Observaciones
	Separación de tareas y responsabilidades	Si	No	
1	¿Existe un manual de funciones y procedimientos para evitar confusiones con respecto a las labores que cada empleado realiza?		X	
2	¿El tratamiento, autorización, registro y la revisión de las transacciones y hechos están asignados a personas diferentes?		X	
3	¿Las responsabilidades de cada área están claramente definidas?		X	
4	¿Existe en la empresa segregación de funciones para reducir la oportunidad de que una persona por si misma pueda llevar a cabo ocultar errores o fraudes?		X	

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Separación de tareas y responsabilidades	Si	No	
5	¿Existe una persona encargada de realizar las salidas e ingresos de mercancía?		X	
6	¿La misma persona que recibe los ingresos tiene la autoridad para cancelar las cuentas por cobrar?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Coordinación entre áreas	Si	No	
1	¿Existen las políticas y los procedimientos apropiados que son necesarios en relación con cada una de las actividades de la entidad definidas para cada área?		X	
2	¿Se han establecido las debidas coordinaciones entre las áreas que propicien la integración, la consistencia y la responsabilidad con carácter colectivo?		X	
3	¿Se realizan programas para incentivar las ventas en la clínica?	X		
4	¿Se asegura la entrega de productos a los clientes de forma oportuna?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Documentación	Si	No	
1	¿Todas las transacciones y hechos significativos están debidamente documentados?	X		
2	¿La documentación está disponible para su verificación?	X		
3	¿Se elaboran informes en cuanto a existencias y anomalías del área de inventarios, tiene plazo o fecha de entrega determinado?	X		
4	¿La clínica registra las decisiones de la asamblea en un libro de actas?	X		
5	¿El libro de actas de la asamblea está inscrito en la cámara de comercio?	X		
6	¿La clínica tiene un libro de socios y accionistas?		X	
7	¿El libro de socios y accionistas está inscrito en la cámara de comercio?		X	

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Documentación	Si	No	
8	¿Todos los informes que son emitidos a los entes de control, inspección y vigilancia son consignados en medios documentales que garanticen su conservación y vigilancia?	X		
9	¿La clínica tiene disponible y actualizada toda la documentación legalmente exigida como lo son: ¿La tasa bomberil, fumigación, certificado de redes eléctricas y renovación de cámara de comercio?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Niveles definidos de autorización	Si	No	
1	¿Existe un documento que especifique las funciones de cada persona de acuerdo a sus competencias?		X	
2	¿Los funcionarios desarrollan las actividades de acuerdo a lo establecido en el documento?		X	
3	¿La clínica cuenta con una bodega para el almacenamiento de insumos?	X		
4	¿Existen restricciones de ingreso a las bodegas?	X		
5	¿Hay una sola persona encargada del manejo de la caja?	X		
6	¿Hay una sola persona encargada del manejo de los bancos?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos	Si	No	
1	¿Las transacciones se registran de manera oportuna tendiendo a la importancia, relevancia y utilidad que ello tiene para la presentación razonable de los saldos en los estados financieros?	X		
2	¿Se realizan conteos físicos periódicos, de los activos y se concilian con los registros contables?	X		
3	¿Se generan y se distribuyen informes sobre las actividades realizadas?	X		

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos	Si	No	
4	¿Se preparan y se presentan con exactitud las declaraciones de impuestos en los plazos legalmente establecidos?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Control del sistema de información	Si	No	
1	¿Existe en la clínica un sistema de información?	X		
2	¿La toma de decisiones en la entidad está sustentada en la base del sistema de información?	X		
3	¿El sistema de información cuenta con mecanismos de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salidas?		X	
4	¿El sistema de información es flexible y susceptible de modificaciones rápidas que permitan hacer frente a necesidades cambiantes de la dirección en un entorno dinámico de operaciones y presentación de informes?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Indicadores de desempeño	Si	No	
1	¿La clínica cuenta con indicadores de desempeño que le permitan cuantificar y evaluar las diferentes variables de la organización?		X	
2	¿Los directivos de la clínica toman decisiones en base a los indicadores de desempeño?		X	

En la tabla 21 se evidencia las respuestas que fueron dadas por la auxiliar, de las cuales 21 fueron positivas y 14 negativas. La clínica para la auxiliar como lo había mencionado en la lista de chequeo anterior sigue insistiendo en la falta de dividir tareas y responsabilidades para evitar errores, donde la misma persona encargada de recibir los ingresos también está facultada para cancelar las cuentas por cobrar, además todas las áreas de la organización deben trabajar de

manera coordinada fijando niveles de autoridad, siendo esta una manera de construir un equipo de trabajo capaz de alcanzar los objetivos trazados por la empresa.

Respuestas Listas de Chequeo Odontólogo

Tabla 22 Lista de chequeo actividades de control: Odontólogo

Actividades de control				
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Separación de tareas y responsabilidades	Si	No	
1	¿Existe un manual de funciones y procedimientos para evitar confusiones con respecto a las labores que cada empleado realiza?	X		
2	¿El tratamiento, autorización, registro y la revisión de las transacciones y hechos están asignados a personas diferentes?		X	
3	¿Las responsabilidades de cada área están claramente definidas?		X	
4	¿Existe en la empresa segregación de funciones para reducir la oportunidad de que una persona por si misma pueda llevar a cabo ocultar errores o fraudes?		X	
5	¿Existe una persona encargada de realizar las salidas e ingresos de mercancía?		X	
6	¿La misma persona que recibe los ingresos tiene la autoridad para cancelar las cuentas por cobrar?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Coordinación entre áreas	Si	No	
1	¿Existen las políticas y los procedimientos apropiados que son necesarios en relación con cada una de las actividades de la entidad definidas para cada área?	X		
2	¿Se han establecido las debidas coordinaciones entre las áreas que propicien la integración, la consistencia y la responsabilidad con carácter colectivo?		X	
3	¿Se realizan programas para incentivar las ventas en la clínica?	X		

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Coordinación entre áreas	Si	No	
4	¿Se asegura la entrega de productos a los clientes de forma oportuna?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Documentación	Si	No	
1	¿Todas las transacciones y hechos significativos están debidamente documentados?	X		
2	¿La documentación está disponible para su verificación?	X		
3	¿Se elaboran informes en cuanto a existencias y anomalías del área de inventarios, tiene plazo o fecha de entrega determinado?		X	
4	¿La clínica registra las decisiones de la asamblea en un libro de actas?	X		
5	¿El libro de actas de la asamblea está inscrito en la cámara de comercio?	X		
6	¿La clínica tiene un libro de socios y accionistas?		X	
7	¿El libro de socios y accionistas está inscrito en la cámara de comercio?		X	
8	¿Todos los informes que son emitidos a los entes de control, inspección y vigilancia son consignados en medios documentales que garanticen su conservación y vigilancia?	X		
9	¿La clínica tiene disponible y actualizada toda la documentación legalmente exigida como lo son: ¿La tasa bomberil, fumigación, certificado de redes eléctricas y renovación de cámara de comercio?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Niveles definidos de autorización	Si	No	
1	¿Existe un documento que especifique las funciones de cada persona de acuerdo a sus competencias?		X	
2	¿Los funcionarios desarrollan las actividades de acuerdo a lo establecido en el documento?		X	

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Niveles definidos de autorización	Si	No	
3	¿La clínica cuenta con una bodega para el almacenamiento de insumos?	X		
4	¿Existen restricciones de ingreso a las bodegas?	X		
5	¿Hay una sola persona encargada del manejo de la caja?	X		
6	¿Hay una sola persona encargada del manejo de los bancos?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos	Si	No	
1	¿Las transacciones se registran de manera oportuna tendiendo a la importancia, relevancia y utilidad que ello tiene para la presentación razonable de los saldos en los estados financieros?	X		
2	¿Se realizan conteos físicos periódicos, de los activos y se concilian con los registros contables?	X		
3	¿Se generan y se distribuyen informes sobre las actividades realizadas?	X		
4	¿Se preparan y se presentan con exactitud las declaraciones de impuestos en los plazos legalmente establecidos?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Control del sistema de información	Si	No	
1	¿Existe en la clínica un sistema de información?	X		
2	¿La toma de decisiones en la entidad está sustentada en la base del sistema de información?	X		
3	¿El sistema de información cuenta con mecanismos de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salidas?		X	

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Control del sistema de información	Si	No	
4	¿El sistema de información es flexible y susceptible de modificaciones rápidas que permitan hacer frente a necesidades cambiantes de la dirección en un entorno dinámico de operaciones y presentación de informes?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Indicadores de desempeño	Si	No	
1	¿La clínica cuenta con indicadores de desempeño que le permitan cuantificar y evaluar las diferentes variables de la organización?		X	
2	¿Los directivos de la clínica toman decisiones en base a los indicadores de desempeño?		X	

En la tabla 22 se evidencia las respuestas que fueron dadas por el odontólogo, de las cuales 21 fueron positivas y 14 negativas. El odontólogo coincide con la auxiliar en que todo lo relacionado con las transacciones son realizadas por una sola persona, donde es una muestra clara a la falta de segregación de funciones y coordinación entre áreas.

7.1.4 Evaluación de información y comunicación

En la tabla 23, 24, 25 y 26 se muestran las respuestas que fueron dadas en las listas de chequeo para el componente Evaluación de Información y Comunicación del modelo COSO I, por parte de la gerente Catherine Lorena Luna Herrera, la contadora Gloria Ángela Arias, la auxiliar contable Norma Yolima Salazar Salazar y el odontólogo Harrison Londoño Cano.

Respuestas Listas de Chequeo Gerente

Tabla 23 Lista de chequeo evaluación de información y comunicación: Gerente

Evaluación de información y comunicación				
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Información y responsabilidad	Si	No	
1	¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?	X		
2	¿La clínica obtiene información acerca de cómo es el comportamiento del mercado para identificar las tendencias de consumo y las necesidades del consumidor?	X		
3	¿La clínica constantemente se actualiza e informa acerca de los cambios significativos en la economía que puedan afectar a la organización?		X	
4	¿Los directivos de la clínica identifican y presentan con regularidad la información que se genera en el área de contabilidad, así como el hallazgo de factores críticos y situaciones relevantes?	X		
5	¿Existen canales de comunicación entre los directivos y los empleados de la clínica?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Contenido y flujo de información	Si	No	
1	¿Los directivos de la clínica reciben las informaciones como resultado de un análisis financiero o de gestión de la entidad, que les permite identificar los procedimientos a seguir?	X		
2	¿La información que se envía posee el detalle necesario no sólo para el entendimiento de quienes la utilizarán, sino que esté en correspondencia con los objetivos de la entidad, así como con su misión y visión?	X		
3	¿Se suministra información por escrito cuando es de importancia para un proceso o procedimiento?	X		

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Calidad en la información	Si	No	
1	¿La entidad posee un mecanismo (que pudiera ser un grupo o comité de planificación o asesorías) que identifica las necesidades de información que surjan, lo que se aprueba a nivel de empresa, uniones de empresas, sectoriales o ministerios?	X		
2	¿Las necesidades y prioridades de información son determinadas por la dirección de la clínica basándose en criterios que ayuden al cumplimiento de los objetivos de la clínica?	X		
3	¿La entidad ha creado un plan informático a largo plazo ligado a las iniciativas estratégicas, lo que resuelve tanto el desarrollo como la revisión de la información creada?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Flexibilidad al cambio	Si	No	
1	¿Se aportan recursos suficientes (gestores, analistas, programadores con los conocimientos técnicos precisos) según sean necesarios para mejorar o desarrollar nuevos sistemas de información?	X		
2	¿Se establecen mecanismos de capacitación del personal en las distintas áreas no sólo para adquirir conocimientos, sino para estar preparados para entender el cambio y transmitirlo?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Flexibilidad al cambio	Si	No	
3	¿Existe una manera de comunicar los problemas e inquietudes surgidos en la operación del negocio?	X		
4	¿Existe un buzón de sugerencias y se usa correctamente?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	El sistema de información	Si	No	
1	¿La empresa suministra información como: ¿manuales, reglamentos, programas etc.?	X		
2	¿Se identifica y presenta con regularidad la información generada dentro de la clínica para el logro de objetivos?	X		

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	El sistema de información	Si	No	
3	¿Se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Compromiso de la dirección	Si	No	
1	¿La junta directiva de la clínica asigna los recursos suficientes para el funcionamiento eficaz de los sistemas de información?	X		
2	¿La junta directiva analiza periódicamente los sistemas de información como elemento fundamental para conocer la marcha de la entidad en sentido general?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Comunicación, valores de la organización y estrategias	Si	No	
1	¿Existen vías de comunicación, reuniones y supervisión durante el trabajo?	X		
2	¿Los trabajadores conocen los objetivos de su actividad y cómo sus tareas contribuyen a lograr esos objetivos, ya que existe el convenio colectivo de trabajo, las reuniones de afiliados y otras designadas por la dirección?	X		
3	¿Los trabajadores entienden cómo sus tareas afectan al desempeño de la entidad o afectan a otros trabajadores?	X		
4	¿Periódicamente se les comunica el desarrollo de la entidad y los problemas fundamentales?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Canales de comunicación	Si	No	
1	¿Existen formas de comunicarse con los niveles de dirección superior de la entidad, sin tener que pasar por un superior directo?	X		
2	¿Los trabajadores usan los canales de comunicación interna porque les son útiles y confiables?	X		
3	¿Las personas que informan de posibles irregularidades son informadas de las medidas que se toman y protegidas contra represalias?	X		

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Canales de comunicación	Si	No	
4	¿Existen de mecanismos de información con todos los terceros, para que éstos expongan sus necesidades e inquietudes?	X		
5	¿Las sugerencias, quejas y otras informaciones son recogidas y comunicadas a las personas pertinentes dentro de la organización?	X		
6	¿La información se transmite a los niveles superiores de la organización según sea necesario y se realizan acciones de seguimiento?	X		
7	¿Los proveedores, clientes y otros conocen las normas y expectativas de la entidad?		X	
8	¿Las irregularidades cometidas por los trabajadores de terceros son comunicadas a las personas adecuadas, para subsanar problemas?	X		

En la tabla 23 se evidencia las respuestas que fueron dadas por la gerente, de las cuales 28 fueron positivas y 4 negativas. Para la gerente la organización cumple con el componente de información y comunicación en casi todos sus factores, sin embargo, le hace falta mantenerse actualizado y capacitado para el momento en que surja algún cambio saber cómo debe proceder tanto la clínica como sus empleados. Además, la empresa no cuenta con una planeación informática que ayude a satisfacer las necesidades de información, siendo esta una herramienta de gran utilidad para la clínica en cuanto a la toma de decisiones que le permitirá contar con información actualizada, precisa y a tiempo.

Respuestas Listas de Chequeo Contadora

Tabla 24 Lista de chequeo evaluación de información y comunicación: Contadora

Evaluación de información y comunicación				
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Información y responsabilidad	SI	NO	
1	¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?	X		
2	¿La clínica obtiene información acerca de cómo es el comportamiento del mercado para identificar las tendencias de consumo y las necesidades del consumidor?	X		
3	¿La clínica constantemente se actualiza e informa acerca de los cambios significativos en la economía que puedan afectar a la organización?		X	
4	¿Los directivos de la clínica identifican y presentan con regularidad la información que se genera en el área de contabilidad, así como el hallazgo de factores críticos y situaciones relevantes?		X	
5	¿Existen canales de comunicación entre los directivos y los empleados de la clínica?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Contenido y flujo de información	Si	No	
1	¿Los directivos de la clínica reciben las informaciones como resultado de un análisis financiero o de gestión de la entidad, que les permite identificar los procedimientos a seguir?	X		
2	¿La información que se envía posee el detalle necesario no sólo para el entendimiento de quienes la utilizarán, sino que esté en correspondencia con los objetivos de la entidad, así como con su misión y visión?	X		
3	¿Se suministra información por escrito cuando es de importancia para un proceso o procedimiento?	X		

Nº	Factor	Respuesta		Observaciones
	Calidad en la información	Si	No	
1	¿La entidad posee un mecanismo (que pudiera ser un grupo o comité de planificación o asesorías) que identifica las necesidades de información que surjan, lo que se aprueba a nivel de empresa, uniones de empresas, sectoriales o ministerios?		X	
2	¿Las necesidades y prioridades de información son determinadas por la dirección de la clínica basándose en criterios que ayuden al cumplimiento de los objetivos de la clínica?	X		
3	¿La entidad ha creado un plan informático a largo plazo ligado a las iniciativas estratégicas, lo que resuelve tanto el desarrollo como la revisión de la información creada?		X	
Nº	Factor	Respuesta		Observaciones
	Flexibilidad al cambio	Si	No	
1	¿Se aportan recursos suficientes (gestores, analistas, programadores con los conocimientos técnicos precisos) según sean necesarios para mejorar o desarrollar nuevos sistemas de información?		X	
2	¿Se establecen mecanismos de capacitación del personal en las distintas áreas no sólo para adquirir conocimientos, sino para estar preparados para entender el cambio y transmitirlo?		X	
3	¿Existe una manera de comunicar los problemas e inquietudes surgidos en la operación del negocio?		X	
4	¿Existe un buzón de sugerencias y se usa correctamente?	X		
Nº	Factor	Respuesta		Observaciones
	El sistema de información	Si	No	
1	¿La empresa suministra información como: ¿manuales, reglamentos, programas etc.?	X		
2	¿Se identifica y presenta con regularidad la información generada dentro de la clínica para el logro de objetivos?	X		
3	¿Se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades?	X		

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Compromiso de la dirección	Si	No	
1	¿La junta directiva de la clínica asigna los recursos suficientes para el funcionamiento eficaz de los sistemas de información?	X		
2	¿La junta directiva analiza periódicamente los sistemas de información como elemento fundamental para conocer la marcha de la entidad en sentido general?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Comunicación, valores de la organización y estrategias	Si	No	
1	¿Existen vías de comunicación, reuniones y supervisión durante el trabajo?		X	
2	¿Los trabajadores conocen los objetivos de su actividad y cómo sus tareas contribuyen a lograr esos objetivos, ya que existe el convenio colectivo de trabajo, las reuniones de afiliados y otras designadas por la dirección?		X	
3	¿Los trabajadores entienden cómo sus tareas afectan al desempeño de la entidad o afectan a otros trabajadores?	X		
4	¿Periódicamente se les comunica el desarrollo de la entidad y los problemas fundamentales?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Canales de comunicación	Si	No	
1	¿Existen formas de comunicarse con los niveles de dirección superior de la entidad, sin tener que pasar por un superior directo?	X		
2	¿Los trabajadores usan los canales de comunicación interna porque les son útiles y confiables?		X	
3	¿Las personas que informan de posibles irregularidades son informadas de las medidas que se toman y protegidas contra represalias?	X		
4	¿Existen de mecanismos de información con todos los terceros, para que éstos expongan sus necesidades e inquietudes?	X		

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Canales de comunicación	Si	No	
5	¿Las sugerencias, quejas y otras informaciones son recogidas y comunicadas a las personas pertinentes dentro de la organización?	X		
6	¿La información se transmite a los niveles superiores de la organización según sea necesario y se realizan acciones de seguimiento?	X		
7	¿Los proveedores, clientes y otros conocen las normas y expectativas de la entidad?	X		
8	¿Las irregularidades cometidas por los trabajadores de terceros son comunicadas a las personas adecuadas, para subsanar problemas?		X	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 24 se evidencia las respuestas que fueron dadas por la contadora, de las cuales 18 fueron positivas y 14 negativas, donde coincide con la gerente en varios aspectos como la falta de actualización acerca de los cambios significativos en la economía que puedan llegar a afectar a la clínica, los empleados no se encuentra capacitados para el cambio y no existe planificación informática que ayude a satisfacer las necesidades de información. La auxiliar dio a conocer en el momento de realizar la lista de chequeo que los informes y las recomendaciones que eran reportadas por el área de contabilidad en ocasiones no eran revisados y tenidos en cuenta para la toma de decisiones.

Respuestas Lista de Chequeo Auxiliar

Tabla 25 Lista de chequeo evaluación de información y comunicación: Auxiliar contable

Evaluación de información y comunicación				
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Información y responsabilidad	Si	No	
1	¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?		X	
2	¿La clínica obtiene información acerca de cómo es el comportamiento del mercado para identificar las tendencias de consumo y las necesidades del consumidor?	X		
3	¿La clínica constantemente se actualiza e informa acerca de los cambios significativos en la economía que puedan afectar a la organización?		X	
4	¿Los directivos de la clínica identifican y presentan con regularidad la información que se genera en el área de contabilidad, así como el hallazgo de factores críticos y situaciones relevantes?	X		
5	¿Existen canales de comunicación entre los directivos y los empleados de la clínica?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Contenido y flujo de información	Si	No	
1	¿Los directivos de la clínica reciben las informaciones como resultado de un análisis financiero o de gestión de la entidad, que les permite identificar los procedimientos a seguir?	X		
2	¿La información que se envía posee el detalle necesario no sólo para el entendimiento de quienes la utilizarán, sino que esté en correspondencia con los objetivos de la entidad, así como con su misión y visión?	X		
3	¿Se suministra información por escrito cuando es de importancia para un proceso o procedimiento?	X		

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Calidad en la información	Si	No	
1	¿La entidad posee un mecanismo (que pudiera ser un grupo o comité de planificación o asesorías) que identifica las necesidades de información que surjan, lo que se aprueba a nivel de empresa, uniones de empresas, sectoriales o ministerios?		X	
2	¿Las necesidades y prioridades de información son determinadas por la dirección de la clínica basándose en criterios que ayuden al cumplimiento de los objetivos de la clínica?		X	
3	¿La entidad ha creado un plan informático a largo plazo ligado a las iniciativas estratégicas, lo que resuelve tanto el desarrollo como la revisión de la información creada?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Flexibilidad al cambio	Si	No	
1	¿Se aportan recursos suficientes (gestores, analistas, programadores con los conocimientos técnicos precisos) según sean necesarios para mejorar o desarrollar nuevos sistemas de información?		X	
2	¿Se establecen mecanismos de capacitación del personal en las distintas áreas no sólo para adquirir conocimientos, sino para estar preparados para entender el cambio y transmitirlo?		X	
3	¿Existe una manera de comunicar los problemas e inquietudes surgidos en la operación del negocio?	X		
4	¿Existe un buzón de sugerencias y se usa correctamente?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	El sistema de información	Si	No	
1	¿La empresa suministra información como: ¿manuales, reglamentos, programas etc.?		X	
2	¿Se identifica y presenta con regularidad la información generada dentro de la clínica para el logro de objetivos?		X	
3	¿Se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades?		X	

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Compromiso de la dirección	Si	No	
1	¿La junta directiva de la clínica asigna los recursos suficientes para el funcionamiento eficaz de los sistemas de información?		X	
2	¿La junta directiva analiza periódicamente los sistemas de información como elemento fundamental para conocer la marcha de la entidad en sentido general?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Comunicación, valores de la organización y estrategias	Si	No	
1	¿Existen vías de comunicación, reuniones y supervisión durante el trabajo?	X		
2	¿Los trabajadores conocen los objetivos de su actividad y cómo sus tareas contribuyen a lograr esos objetivos, ya que existe el convenio colectivo de trabajo, las reuniones de afiliados y otras designadas por la dirección?		X	
3	¿Los trabajadores entienden cómo sus tareas afectan al desempeño de la entidad o afectan a otros trabajadores?	X		
4	¿Periódicamente se les comunica el desarrollo de la entidad y los problemas fundamentales?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Canales de comunicación	Si	No	
1	¿Existen formas de comunicarse con los niveles de dirección superior de la entidad, sin tener que pasar por un superior directo?	X		
2	¿Los trabajadores usan los canales de comunicación interna porque les son útiles y confiables?	X		
3	¿Las personas que informan de posibles irregularidades son informadas de las medidas que se toman y protegidas contra represalias?	X		
4	¿Existen de mecanismos de información con todos los terceros, para que éstos expongan sus necesidades e inquietudes?	X		

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Canales de comunicación	Si	No	
5	¿Las sugerencias, quejas y otras informaciones son recogidas y comunicadas a las personas pertinentes dentro de la organización?	X		
6	¿La información se transmite a los niveles superiores de la organización según sea necesario y se realizan acciones de seguimiento?	X		
7	¿Los proveedores, clientes y otros conocen las normas y expectativas de la entidad?		X	
8	¿Las irregularidades cometidas por los trabajadores de terceros son comunicadas a las personas adecuadas, para subsanar problemas?	X		

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 25 se evidencia las respuestas que fueron dadas por la auxiliar contable, de las cuales 17 fueron positivas y 15 negativas, La auxiliar contable coincide con la gerente en que los clientes, proveedores y terceros, no conocen el enfoque de su empresa y sus aspectos organizacionales, lo que impide que la clínica trabaje de una manera coordinada y se le dificulte el cumplimiento de metas.

Respuestas Listas de Chequeo Harrison

Tabla 26 Lista de chequeo evaluación de información y comunicación

Evaluación de información y comunicación				
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Información y responsabilidad	Si	No	
1	¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?		X	
2	¿La clínica obtiene información acerca de cómo es el comportamiento del mercado para identificar las tendencias de consumo y las necesidades del consumidor?	X		
3	¿La clínica constantemente se actualiza e informa acerca de los cambios significativos en la economía que puedan afectar a la organización?		X	
4	¿Los directivos de la clínica identifican y presentan con regularidad la información que se genera en el área de contabilidad, así como el hallazgo de factores críticos y situaciones relevantes?	X		
5	¿Existen canales de comunicación entre los directivos y los empleados de la clínica?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Contenido y flujo de información	Si	No	
1	¿Los directivos de la clínica reciben las informaciones como resultado de un análisis financiero o de gestión de la entidad, que les permite identificar los procedimientos a seguir?	X		
2	¿La información que se envía posee el detalle necesario no sólo para el entendimiento de quienes la utilizarán, sino que esté en correspondencia con los objetivos de la entidad, así como con su misión y visión?	X		
3	¿Se suministra información por escrito cuando es de importancia para un proceso o procedimiento?	X		

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Calidad en la información	Si	No	
1	¿La entidad posee un mecanismo (que pudiera ser un grupo o comité de planificación o asesorías) que identifica las necesidades de información que surjan, lo que se aprueba a nivel de empresa, uniones de empresas, sectoriales o ministerios?		X	
2	¿Las necesidades y prioridades de información son determinadas por la dirección de la clínica basándose en criterios que ayuden al cumplimiento de los objetivos de la clínica?		X	
3	¿La entidad ha creado un plan informático a largo plazo ligado a las iniciativas estratégicas, lo que resuelve tanto el desarrollo como la revisión de la información creada?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Flexibilidad al cambio	Si	No	
1	¿Se aportan recursos suficientes (gestores, analistas, programadores con los conocimientos técnicos precisos) según sean necesarios para mejorar o desarrollar nuevos sistemas de información?		X	
2	¿Se establecen mecanismos de capacitación del personal en las distintas áreas no sólo para adquirir conocimientos, sino para estar preparados para entender el cambio y transmitirlo?	X		
3	¿Existe una manera de comunicar los problemas e inquietudes surgidos en la operación del negocio?	X		
4	¿Existe un buzón de sugerencias y se usa correctamente?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	El sistema de información	Si	No	
1	¿La empresa suministra información como: ¿manuales, reglamentos, programas etc.?	X		
2	¿Se identifica y presenta con regularidad la información generada dentro de la clínica para el logro de objetivos?		X	

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	El sistema de información	Si	No	
3	¿Se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Compromiso de la dirección	Si	No	
1	¿La junta directiva de la clínica asigna los recursos suficientes para el funcionamiento eficaz de los sistemas de información?	X		
2	¿La junta directiva analiza periódicamente los sistemas de información como elemento fundamental para conocer la marcha de la entidad en sentido general?	X		
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Comunicación, valores de la organización y estrategias	Si	No	
1	¿Existen vías de comunicación, reuniones y supervisión durante el trabajo?	X		
2	¿Los trabajadores conocen los objetivos de su actividad y cómo sus tareas contribuyen a lograr esos objetivos, ya que existe el convenio colectivo de trabajo, las reuniones de afiliados y otras designadas por la dirección?		X	
3	¿Los trabajadores entienden cómo sus tareas afectan al desempeño de la entidad o afectan a otros trabajadores?	X		
4	¿Periódicamente se les comunica el desarrollo de la entidad y los problemas fundamentales?		X	
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Canales de comunicación	Si	No	
1	¿Existen formas de comunicarse con los niveles de dirección superior de la entidad, sin tener que pasar por un superior directo?	X		
2	¿Los trabajadores usan los canales de comunicación interna porque les son útiles y confiables?	X		
3	¿Las personas que informan de posibles irregularidades son informadas de las medidas que se toman y protegidas contra represalias?	X		

N°	Factor	Respuesta		Observaciones
	Canales de comunicación	Si	No	
4	¿Existen de mecanismos de información con todos los terceros, para que éstos expongan sus necesidades e inquietudes?	X		
5	¿Las sugerencias, quejas y otras informaciones son recogidas y comunicadas a las personas pertinentes dentro de la organización?	X		
6	¿La información se transmite a los niveles superiores de la organización según sea necesario y se realizan acciones de seguimiento?	X		
7	¿Los proveedores, clientes y otros conocen las normas y expectativas de la entidad?		X	
8	¿Las irregularidades cometidas por los trabajadores de terceros son comunicadas a las personas adecuadas, para subsanar problemas?	X		

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 26 se evidencia las respuestas que fueron dadas por el odontólogo, de las cuales 22 fueron positivas y 10 negativas. Para el odontólogo los programas de control que se realizan en la clínica no contribuyen a que la información sea útil para múltiples propósitos y finalidades.

7.1.5 Evaluación de monitoreo y supervisión

En la tabla 27,28,29 y 30 se muestran las respuestas que fueron dadas en las listas de chequeo para el componente de Monitoreo y Supervisión del modelo COSO I, por parte de la gerente Catherine Lorena Luna Herrera, la contadora Gloria Ángela Arias, la auxiliar contable Norma Yolima Salazar Salazar y el odontólogo Harrison Londoño Cano.

Respuestas Listas de Chequeo Gerente

Tabla 27 Lista de chequeo monitoreo y supervisión: Gerente

Monitoreo y supervisión				
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
		Si	No	
1	¿En la clínica se evalúan y se miden los procesos con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo?	X		
2	¿Se efectúan reuniones para presentar indicadores de desempeño?	X		
3	¿Se hace seguimiento a las normas y políticas establecidas en la organización?	X		
4	¿Se hace seguimiento por parte de la administración a las operaciones significativas?	X		
5	¿La Gerencia comunica las diferencias y monitorea las acciones correctivas?	X		
6	¿Los encargados de realizar controles en la clínica, realizan auditorías operativas y financieras a la empresa?	X		
7	¿En la clínica se realizan evaluaciones de control interno?	X		
8	¿Se investigan y se corrigen las deficiencias encontradas en la empresa?	X		

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 27 se evidencia las respuestas que fueron dadas por la Gerente, donde todas las respuestas de la lista de chequeo fueron positivas lo que indica que el componente de monitoreo y supervisión se cumple dentro de la organización.

Respuestas Listas de Chequeo Contadora

Tabla 28 Lista de chequeo monitoreo y supervisión: Contadora

Monitoreo y supervisión				
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
		SI	No	
1	¿En la clínica se evalúan y se miden los procesos con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo?		X	
2	¿Se efectúan reuniones para presentar indicadores de desempeño?		X	
3	¿Se hace seguimiento a las normas y políticas establecidas en la organización?		X	
4	¿Se hace seguimiento por parte de la administración a las operaciones significativas?		X	
5	¿La Gerencia comunica las diferencias y monitorea las acciones correctivas?		X	
6	¿Los encargados de realizar controles en la clínica, realizan auditorías operativas y financieras a la empresa?		X	
7	¿En la clínica se realizan evaluaciones de control interno?		X	
8	¿Se investigan y se corrigen las deficiencias encontradas en la empresa?		X	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 28 se evidencia las respuestas que fueron dadas por la Contadora, donde todas las respuestas de la lista de chequeo fueron negativas siendo totalmente contrarias a las respuestas dadas por la gerente.

Respuestas Listas de Chequeo Auxiliar

Tabla 29 Lista de chequeo monitoreo y supervisión: Auxiliar contable

Monitoreo y supervisión				
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
		Si	No	
1	¿En la clínica se evalúan y se miden los procesos con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo?		X	
2	¿Se efectúan reuniones para presentar indicadores de desempeño?	X		
3	¿Se hace seguimiento a las normas y políticas establecidas en la organización?	X		
4	¿Se hace seguimiento por parte de la administración a las operaciones significativas?	X		
5	¿La Gerencia comunica las diferencias y monitorea las acciones correctivas?	X		
6	¿Los encargados de realizar controles en la clínica, realizan auditorías operativas y financieras a la empresa?		X	
7	¿En la clínica se realizan evaluaciones de control interno?		X	
8	¿Se investigan y se corrigen las deficiencias encontradas en la empresa?		X	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 29 se evidencia las respuestas que fueron dadas por la Auxiliar, de las cuales 4 fueron positivas y 4 negativas. Para la auxiliar en la organización no se realizan auditorías y evaluación del control interno en el área operativa, lo que ocasiona que no se pueda identificar los problemas, errores e irregularidades que se presenten dentro de la organización siendo esto un obstáculo para el mejoramiento continuo de la entidad.

Respuestas Listas de Chequeo Odontólogo

Tabla 30 Lista de chequeo monitoreo y supervisión: Odontólogo

Monitoreo y supervisión				
N°	Factor	Respuesta		Observaciones
		Si	No	
1	¿En la clínica se evalúan y se miden los procesos con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo?		X	
2	¿Se efectúan reuniones para presentar indicadores de desempeño?		X	
3	¿Se hace seguimiento a las normas y políticas establecidas en la organización?		X	
4	¿Se hace seguimiento por parte de la administración a las operaciones significativas?	X		
5	¿La Gerencia comunica las diferencias y monitorea las acciones correctivas?	X		
6	¿Los encargados de realizar controles en la clínica, realizan auditorías operativas y financieras a la empresa?		X	
7	¿En la clínica se realizan evaluaciones de control interno?		X	
8	¿Se investigan y se corrigen las deficiencias encontradas en la empresa?		X	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 30 se evidencia las respuestas que fueron dadas por el odontólogo, de las cuales 2 fueron positivas y 6 negativas. El odontólogo coincide con la contadora y la auxiliar en la falta de evaluación del control interno y la realización de auditorías operativas que permitan hacer un análisis acerca de la efectividad y la eficiencia dentro de la organización para el manejo de recursos.

Capítulo III

8. Identificación de riesgos potenciales por errores e irregularidades en los procesos contables y financieros en la clínica Odontosonrisas H Y C SAS

Para formular soluciones a los procesos contables y financieros, es necesario conocer los riesgos potenciales por errores o irregularidades que se encuentran presentes en la clínica. Para la identificación de dichos riesgos potenciales se utilizó la matriz de riesgo-impacto.

8.1 Matriz de riesgo – impacto

En base a la información recolectada mediante los cuestionarios, se procede a la elaboración de la matriz de riesgo-impacto que hace parte del objetivo número dos, asignando un valor a cada una de las preguntas, factores y componentes.

De acuerdo con Alvarado y Tuquiñahui (2011), el proceso de evaluación es subjetivo, por lo tanto, las asignaciones de los valores para las preguntas de los cuestionarios dependen del criterio, capacidad y experiencia del auditor.

Porcentaje (5) de efectividad. Teniendo en cuenta que el máximo nivel de efectividad es el 100%, asignado a cada uno de los 5 componentes del modelo COSO I, para darle el mismo nivel de importancia a cada uno de los componentes del control interno se le asignó con respecto a la efectividad un puntaje máximo del 20% para cada componente, dicho porcentaje a su vez se dividió en los factores claves que se tuvieron en cuenta en el momento de elaborar los cuestionarios y este en el número de preguntas de cada factor evaluado. Lo anterior con el fin de minimizar la subjetividad del proceso.

Calificación. Toma valores según las respuestas obtenidas en la lista de chequeo, siendo entonces: SI=1 y NO=0.

Calificación ponderada. Es el resultado de multiplicar el porcentaje de efectividad por la calificación obtenida.

Para la calificación de la efectividad del sistema de control interno se utilizó la siguiente tabla:

Tabla 31 Calificación de la efectividad

NIVEL DE EFECTIVIDAD		RIESGO
Alta	76-95%	Bajo
Moderada	51-75%	Moderado
Baja	15-50%	Alto

Fuente: Elaboración propia.

8.1.1 Aplicación de matriz de riesgo – impacto.

A partir de la tabla 32 se ven reflejados los valores obtenidos en la evaluación de los 5 componentes del control interno según “COSO I” por medio de la elaboración de la matriz de riesgo – impacto.

Tabla 32 Matriz Riesgo - Impacto del Ambiente de control

Ambiente de control		Gerente					Contadora					Auxiliar contable					Odontólogo				
Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada
		Integridad y valores éticos	1	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3
2	X			3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0	X		3	1	3
3	X			3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0
4	X			3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0

Fuente: Elaboración propia.

Continuación Tabla 32

Ambiente de control		Gerente			Contadora			Auxiliar contable			Odontólogo											
Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	
Competencia profesional	1	¿Se han definido los puestos necesarios para llevar a delante los objetivos esperado?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3
	2	¿Esta definición incluye todas las áreas que debe desarrollar el empleado y los requerimientos de supervisión necesarios?	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0
	3	¿Se han definido las competencias/capacidades necesarias y perfiles requeridos?	X		3	1	3	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0
	4	¿Existe evidencia de que dichos requerimientos se respetan?	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0
	5	¿Existe un sistema de selección e inducción de personal?	X		3	1	3	X		3	1	3		X	3	0	0	X		3	1	3
	6	¿Se da cumplimiento de los procedimientos previstos para el reclutamiento de personal: Esto es en cuanto al proceso de selección del mismo y de comprobación de las habilidades/capacidades (requerimiento de títulos, certificados de empleos/servicios, documentaciones varias) y entrevistas?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3

Fuente: Elaboración propia.

Continuación tabla 32

Ambiente de control			Gerente					Contadora					Auxiliar contable					Odontólogo				
Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	
Competencia profesional	7	¿Existe un plan de capacitación de la organización que favorezca el mantenimiento y mejora de la competencia para cada uno de los puestos?	X		3	1	3	X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0	
	8	¿Se realiza una evaluación periódica del desempeño que identifique las necesidades organizacionales y personales de mayor capacitación?	X		3	1	3	X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0	

Fuente: Elaboración propia.

Continuación tabla 32

Ambiente de control			Gerente			Contadora			Auxiliar contable			Odontólogo				
Nº	factor	si	no	% de efectividad	calificación si=1 no=0	calificación ponderada	si	no	% de efectividad	calificación si=1 no=0	calificación ponderada	si	no	% de efectividad	calificación si=1 no=0	calificación ponderada
Atmósfera de confianza mutua	1 ¿Se Realizan actividades estratégicas de comunicación para crear y fomentar, un estado de confianza mutua para la toma de decisiones?	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0
	2 ¿La clínica construye un clima de entendimiento y desarrollo de relaciones capaces de solucionar tanto los problemas laborales como personales en la medida de las posibilidades?	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0
	3 ¿Los trabajadores participan activamente a través de sugerencias y experiencias sobre el funcionamiento de la dirección en las distintas áreas?	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0

Fuente: Elaboración propia.

Continuación tabla 32

Ambiente de control			Gerente					Contadora					Auxiliar contable					Odontólogo				
Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	
Estructura organizativa	1	¿Cuenta la clínica con una estructura organizacional, que manifieste claramente las relaciones jerárquico-funcionales de la misma?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3
	2	¿La estructura organizacional de la clínica es adecuada para llevar a cabo los objetivos de la organización?	X		3	1	3	X		3	1	3		X	3	0	0	X		3	1	3
	3	¿Para corroborar el buen desempeño de la estructura organizacional se realizan estudios de efectividad?		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0
	4	¿Antes de realizar una modificación a la estructura organizacional se hace un análisis acerca de que tan conveniente sería para la empresa?	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0	X		3	1	3

Fuente: Elaboración propia.

Continuación tabla 32

Ambiente de control			Gerente					Contadora					Auxiliar contable					Odontólogo				
Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	
Asignación de autoridad y responsabilidad	1	¿La organización cuenta con un manual de funciones para sus empleados que ayude al fácil cumplimiento de las tareas asignadas?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3		X	3	0	0
	2	¿Hay una clara definición de responsabilidades en los cargos y éstas son conocidas por los responsables?	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0
	3	¿Los Manuales de la organización y las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la clínica se difunden entre el personal?	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0
	4	¿Existen documentos que especifiquen los niveles de autoridad y la responsabilidad de cada trabajador?	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0

Fuente: Elaboración propia.

Continuación tabla 32

Ambiente de control			Gerente					Contadora					Auxiliar contable					Odontólogo				
Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	
Políticas y prácticas de personal	1	¿La organización cuenta con políticas y prácticas definidas?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3
	2	¿Las políticas y prácticas son socializadas con los empleados?	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0
	3	¿Las políticas y prácticas (si las hay) ayudan a la alta dirección en la toma de decisiones correctas?	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0	X		3	1	3
	4	¿A través de la gerencia se les informa a los trabajadores las proyecciones de cada área de trabajo en materia de integridad, comportamiento ético y competencia profesional?	X		3	1	3		X	3	0	0	X		3	1	3	X		3	1	3
	5	¿Cuándo el trabajador incumple alguna política establecida por la clínica, se establecen medidas no sólo para sancionar, sino para solucionar los errores que se ocasionan?	X		3	1	3		X	3	0	0	X		3	1	3	X		3	1	3

Fuente: Elaboración propia.

Continuación tabla 32

Ambiente de control			Gerente				Contadora					Auxiliar contable					Odontólogo					
Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	
Misión, visión y objetivos	1	¿La clínica cuenta con una misión, visión y objetivos orientados a las proyecciones y propósitos de la empresa?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3
	2	¿La visión y misión de la organización es socializada con el personal?	X		3	1	3		X	3	0	0	X		3	1	3	X		3	1	3
	3	¿El personal conoce el objetivo general, los principales procesos y proyectos a cargo de la organización?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3
	4	¿La misión, visión y objetivos (si los hay) se encuentran actualizados y van de la mano con toda la estructura organizacional?	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0
TOTAL					100%		97%			100%		34%			100%		34%			100%		47%

Fuente: Elaboración propia.

8.1.1.1 Resultados Ambiente de Control

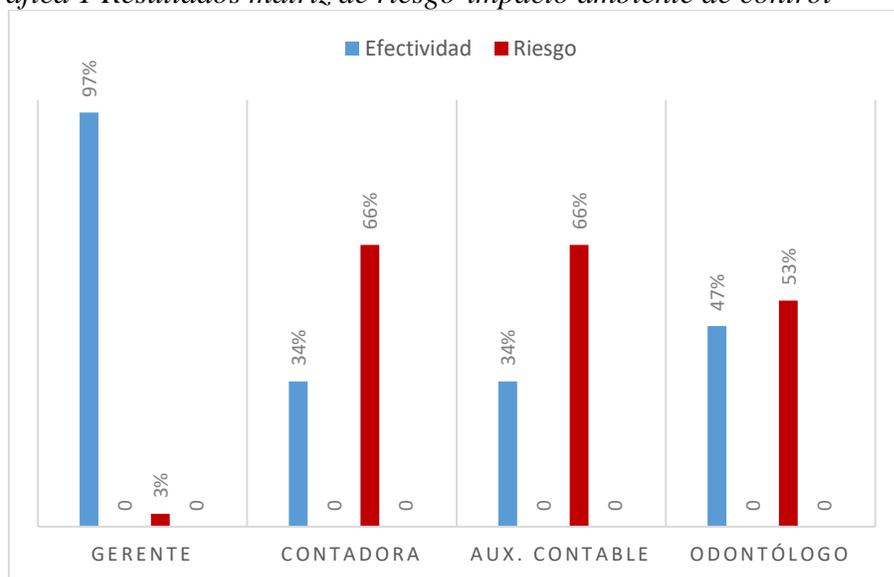
De acuerdo a la evaluación del control interno por medio de la matriz de riesgo – impacto que se elaboró en base a las listas de chequeo aplicadas a la gerente, contadora, auxiliar contable y odontólogo, los resultados para el ambiente de control son los siguientes:

Tabla 33 Resultados matriz de riesgo-impacto ambiente de control

Calificación máxima	100%			
Entrevistado	Gerente	Contadora	Aux. Contable	Odontólogo
Calificación obtenida	97%	34%	34%	47%
Nivel de efectividad	Alta	Baja	Baja	Baja
Riesgo	3%	66%	66%	53%
Nivel de riesgo	Bajo	Alto	Alto	Alto

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 1 Resultados matriz de riesgo-impacto ambiente de control



Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 33 y la gráfica 1 el componente ambiente de control obtiene una efectividad de 53% y un riesgo de 47%, resultado de promediar las respuestas de la lista de chequeo. Se evidenció que no existe una uniformidad en las respuestas y se encontraron puntos de vista muy

diferentes respecto a cada factor del ambiente de control que se evaluó. El análisis de los factores críticos es el siguiente

Integridad y valores éticos

Si bien la clínica cuenta con un código de ética, éste no se ha socializado con todo el personal, y muchos no saben de su existencia.

No hay monitoreo constante para verificar que todas las tareas y funciones se realizando de acuerdo a las instrucciones dadas.

Las opiniones e ideas de los empleados no son tomadas en cuenta por la gerencia en cuanto al cumplimiento de la gestión económica.

Competencia profesional

Los puestos de trabajo están definidos para llevar a cabo los objetivos esperados, pero estos no han sido incluidos en todas las áreas que debe desarrollar el empleado y no tienen los requerimientos de supervisión necesarios.

No se han definido claramente las competencias y capacidades necesarias ni los perfiles requeridos.

No existe en la clínica un plan de capacitación que favorezca el mantenimiento y mejora de la competencia para cada uno de los puestos, tampoco se evalúan periódicamente las necesidades organizacionales y personales.

Atmosfera de confianza mutua

Dentro de la organización no se fomentan actividades estratégicas que faciliten la comunicación construyendo un estado de confianza mutua para la toma de decisiones, ni se crea

un clima de entendimiento, participación y desarrollo capaz de solucionar tanto los problemas laborales como personales en la medida de las posibilidades.

Estructura organizativa

No se realizan estudios de efectividad que corroboren el buen desempeño de la estructura organizacional y en el momento de realizarle una modificación no se hace el respectivo análisis acerca de qué tan conveniente es para la empresa.

Asignación de autoridad y responsabilidad

La clínica no cuenta con un manual de funciones para sus empleados donde se encuentren definidas las responsabilidades en los cargos que ayuden al fácil cumplimiento de las tareas asignadas.

No se difunde entre el personal los manuales de la organización y las demás disposiciones normativas para el desempeño de las funciones, además no existen documentos que especifiquen los niveles de autoridad y la responsabilidad de cada trabajador.

Políticas y prácticas de personal

La clínica no cuenta con políticas y prácticas definidas que ayuden a la alta dirección en la toma de decisiones correctas.

Misión, visión y objetivos

La clínica cuenta con misión, visión y objetivos, pero estos no se encuentran actualizados.

Tabla 34 Matriz de riesgo - impacto evaluación de riesgos

Evaluación de riesgos			Gerente					Contadora					Auxiliar contable					Odontólogo				
Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	
		Objetivos globales de la empresa	1	X		8	1	8		X	8	0	0		X	8	0	0	X		8	1
2	X			8	1	8		X	8	0	0		X	8	0	0	X		8	1	8	
3	X			8	1	8		X	8	0	0		X	8	0	0	X		8	1	8	

Fuente: Elaboración propia

Continuación tabla 34

Evaluación de riesgos			Gerente					Contadora					Auxiliar contable					Odontólogo				
Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	
		Objetivos específicos	1	X		8	1	8		X	8	0	0		X	8	0	0	X		8	1
2	X			8	1	8		X	8	0	0		X	8	0	0	X		8	1	8	
Evaluación de riesgos			Gerente					Contadora					Auxiliar contable					Odontólogo				
Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	
		Riesgos potenciales para la empresa	1	X		8	1	8		X	8	0	0	X		8	1	8	X		8	1
2	X			8	1	8		X	8	0	0	X		8	1	8		X	8	0	0	
3	X			8	1	8		X	8	0	0	X		8	1	8	X		8	1	8	
4	X			8	1	8		X	8	0	0	X		8	1	8	X		8	1	8	

Fuente: Elaboración propia.

Continuación tabla 34

Evaluación de riesgos			Gerente			Contadora			Auxiliar contable			Odontólogo										
Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	
		Gestiones para el cambio	1	X		8	1	8	X		8	1	8	X		8	1	8		X		8
2	X			8	1	8		X	8	0	0		X	8	0	0		X		8	0	0
3			X	8	0	0		X	8	0	0		X	8	0	0		X		8	0	0
TOTAL				100%		92%			100%		8%			100%		42%				100%		67%

Fuente: Elaboración propia.

8.1.1.2 Resultados Evaluación de Riesgos

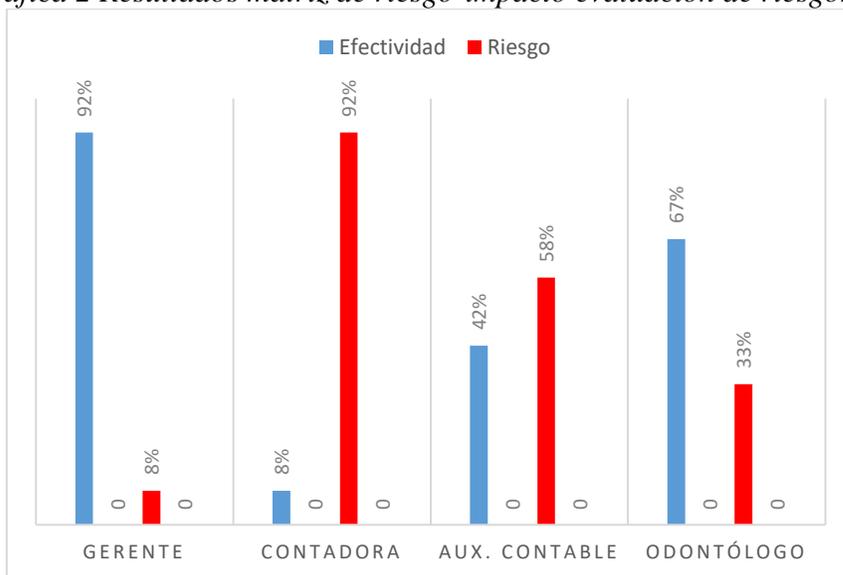
De acuerdo a la evaluación del control interno por medio de la matriz de riesgo – impacto que se elaboró en base a las listas de chequeo aplicadas a la gerente, contadora, auxiliar contable y odontólogo, los resultados para el componente evaluación de riesgos son los siguientes:

Tabla 35 Resultados matriz de riesgo-impacto evaluación de riesgos

Calificación máxima	100%			
Entrevistado	Gerente	Contadora	Aux. Contable	Odontólogo
Calificación obtenida	92%	8%	42%	67%
Nivel de efectividad	Alta	Baja	Baja	Moderada
Riesgo	8%	92%	58%	33%
Nivel de riesgo	Bajo	Alto	Alto	Moderado

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 2 Resultados matriz de riesgo-impacto evaluación de riesgos



Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 35 y la gráfica 2 el componente evaluación de riesgos obtiene una efectividad de 52% y un riesgo de 48% resultado de promediar las respuestas de la lista de chequeo. Se evidenció que no existe una uniformidad en las respuestas y se encontraron puntos de vista muy

diferentes respecto a cada factor de evaluación de riesgos que se evaluó. El análisis de los factores críticos es el siguiente:

Objetivos globales de la empresa

La administración no ha fijado objetivos globales, de operación y financieros que permitan enfocar esfuerzos hacia una misma dirección donde se puedan identificar y evaluar riesgos para el logro de metas.

Objetivos específicos

No existen objetivos específicos para cada área y actividad importante de cada departamento que propicien el cumplimiento de los objetivos globales.

Riesgos potenciales para la empresa

En la clínica no se encuentran establecidos riesgos sobre los procesos y procedimientos.

Gestiones para el cambio

Aunque los problemas y necesidades de un área son identificados, no se realizan los análisis que determinen las causas y los responsables y al mismo tiempo identifiquen oportunidades de mejora.

Tabla 36 Matriz de riesgo - impacto actividades de control

Actividades de control		Gerente					Contadora					Auxiliar contable					Odontólogo					
Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	
Separación de tareas y responsabilidades	1	¿Existe un manual de funciones y procedimientos para evitar confusiones con respecto a las labores que cada empleado realiza?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	0	0	X		3	1	3
	2	¿El tratamiento, autorización, registro y la revisión de las transacciones y hechos están asignados a personas diferentes?		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0
	3	¿Las responsabilidades de cada área están claramente definidas?	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0
	4	¿Existe en la empresa segregación de funciones para reducir la oportunidad de que una persona por si misma pueda llevar a cabo ocultar errores o fraudes?		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0
	5	¿Existe una persona encargada de realizar las salidas e ingresos de mercancía?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	0	0		X	3	0	0
	6	¿La misma persona que recibe los ingresos tiene la autoridad para cancelar las cuentas por cobrar?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3

Fuente: Elaboración propia.

Continuación tabla 36

Actividades de control			Gerente			Contadora			Auxiliar contable			Odontólogo					
Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	
Coordinación entre áreas	1	¿Existen las políticas y los procedimientos apropiados que son necesarios en relación con cada una de las actividades de la entidad definidas para cada área?	X		3	1	3	X		3	0	0	X		3	1	3
	2	¿Se han establecido las debidas coordinaciones entre las áreas que propicien la integración, la consistencia y la responsabilidad con carácter colectivo?	X		3	1	3	X		3	0	0	X		3	0	0
	3	¿Se realizan programas para incentivar las ventas en la clínica?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3
	4	¿Se asegura la entrega de productos a los clientes de forma oportuna?		X	3	0	0	X		3	1	3	X		3	1	3

Fuente: Elaboración propia.

Continuación tabla 36

Actividades de control			Gerente			Contadora			Auxiliar contable			Odontólogo					
Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	
Documentación	1	¿Todas las transacciones y hechos significativos están debidamente documentados?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3
	2	¿La documentación está disponible para su verificación?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3
	3	¿Se elaboran informes en cuanto a existencias y anomalías del área de inventarios, tiene plazo o fecha de entrega determinado?	X		3	1	3	X		3	0	0	X		3	1	3
	4	¿La clínica registra las decisiones de la asamblea en un libro de actas?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3
	5	¿El libro de actas de la asamblea está inscrito en la cámara de comercio?		X	3	0	0	X		3	1	3	X		3	1	3
	6	¿La clínica tiene un libro de socios y accionistas?		X	3	0	0	X		3	0	0	X		3	0	0

Fuente: Elaboración propia.

Continuación tabla 36

Actividades de control			Gerente			Contadora			Auxiliar contable			Odontólogo					
Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	
		Documentación	7		X	3	0	0	X		3	1	3		X	3	0
8	X			3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	3
9	X			3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	3

Fuente: Elaboración propia.

Continuación tabla 36

Actividades de control		Gerente					Contadora					Auxiliar contable					Odontólogo					
Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	
Niveles definidos de autorización	1	¿Existe un documento que especifique las funciones de cada persona de acuerdo a sus competencias?	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0
	2	¿Los funcionarios desarrollan las actividades de acuerdo a lo establecido en el documento?	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0
	3	¿La clínica cuenta con una bodega para el almacenamiento de insumos?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3
	4	¿Existen restricciones de ingreso a las bodegas?		X	3	0	0	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3
	5	¿Hay una sola persona encargada del manejo de la caja?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3
	6	¿Hay una sola persona encargada del manejo de los bancos?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3

Fuente: Elaboración propia.

Continuación tabla 36

Actividades de control		Gerente					Contadora					Auxiliar contable					Odontólogo					
Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	
Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos	1	¿Las transacciones se registran de manera oportuna tendiendo a la importancia, relevancia y utilidad que ello tiene para la presentación razonable de los saldos en los estados financieros?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3
	2	¿Se realizan conteos físicos periódicos, de los activos y se concilian con los registros contables?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3
	3	¿Se generan y se distribuyen informes sobre las actividades realizadas?	X		3	1	3		X	3	0	0	X		3	1	3	X		3	1	3
	4	¿Se preparan y se presentan con exactitud las declaraciones de impuestos en los plazos legalmente establecidos?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3

Fuente: Elaboración propia.

Continuación tabla 36

Actividades de control		Gerente					Contadora					Auxiliar contable					Odontólogo					
Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	
Control del sistema de información	1	¿Existe en la clínica un sistema de información?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3
	2	¿La toma de decisiones en la entidad está sustentada en la base del sistema de información?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3
	3	¿El sistema de información cuenta con mecanismos de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salidas?	X		3	1	3	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0
	4	¿El sistema de información es flexible y susceptible de modificaciones rápidas que permitan hacer frente a necesidades cambiantes de la dirección en un entorno dinámico de operaciones y presentación de informes?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3		X	3	0	0

Fuente: Elaboración propia.

Continuación tabla 36

Actividades de control		Gerente					Contadora					Auxiliar contable					Odontólogo				
Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada
Indicadores de desempeño	1	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0
	2	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0
TOTAL				100%		80%			100%		66%			100%		60%			100%		60%

Fuente: Elaboración propia.

8.1.1.3 Resultados Actividades de Control

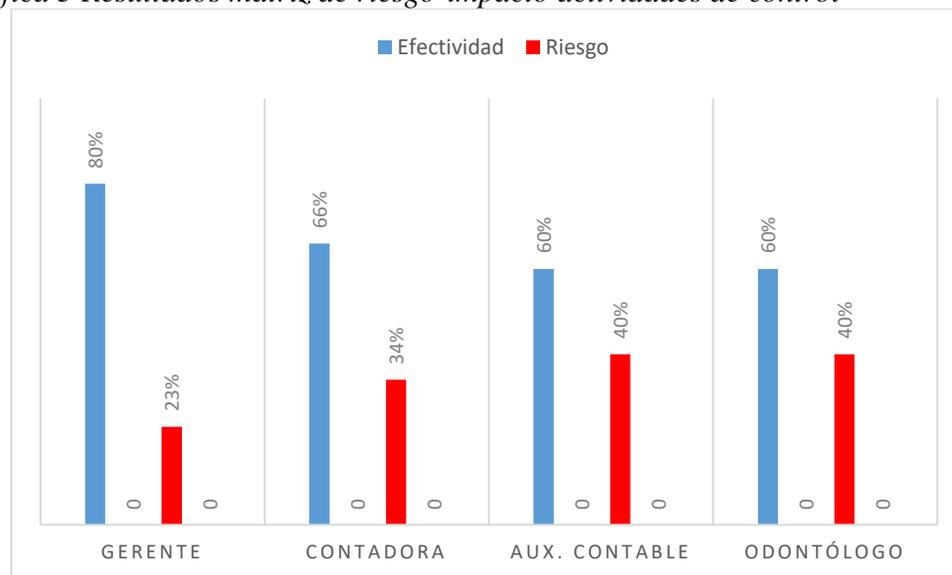
De acuerdo a la evaluación del control interno por medio de la matriz de riesgo – impacto que se elaboró en base a las listas de chequeo aplicadas a la gerente, contadora, auxiliar contable y odontólogo, los resultados para el componente evaluación de riesgos son los siguientes:

Tabla 37 Resultados matriz de riesgo-impacto actividades de control

Calificación máxima	100%			
Entrevistado	Gerente	Contadora	Aux. Contable	Odontólogo
Calificación obtenida	80%	66%	60%	60%
Nivel de efectividad	Alta	Moderada	Moderada	Moderada
Riesgo	20%	34%	40%	40%
Nivel de riesgo	Bajo	Moderado	Moderado	Moderado

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 3 Resultados matriz de riesgo-impacto actividades de control



Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 37 y la gráfica 3 el componente evaluación de riesgos obtiene una efectividad de 67% y un riesgo de 33% resultado de promediar las respuestas de la lista de chequeo. Se evidenció que no existe una uniformidad en las respuestas y se encontraron puntos de vista muy

diferentes respecto a cada factor de evaluación de riesgos que se evaluó. El análisis de los factores críticos es el siguiente:

Separación de tareas y responsabilidades

En la clínica no existe segregación de funciones en el tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones lo que incurre a que una persona por si misma pueda llevar a cabo ocultar errores o fraudes.

Las responsabilidades de cada área no están claramente definidas y no hay una persona específica encargada del ingreso y salida de mercancía.

La misma persona que recibe los ingresos tiene la autoridad para cancelar las cuentas por cobrar.

Coordinación entre áreas

No existen políticas y procedimientos en cada una de las actividades de la entidad definidas por cada área.

No se han establecido las debidas coordinaciones entre las áreas de la clínica, que propicien la integración, la consistencia y la responsabilidad con carácter colectivo.

Documentación

No se elaboran informes en cuanto a existencias y anomalías del área de inventarios y tampoco tiene libro de accionistas.

Niveles definidos de autorización

No existe un documento que especifique las funciones de cada empleado de acuerdo a sus competencias.

Control del sistema de información

El sistema de información de la clínica no cuenta con mecanismos de seguridad que alcancen las entradas, procesos, almacenamiento y salidas.

Indicadores de desempeño

La clínica no cuenta con indicadores de desempeño que le permitan cuantificar y evaluar las diferentes variables de la organización donde sea una herramienta útil para los directivos en la toma de decisiones.

Tabla 38 Matriz de riesgo - impacto evaluación de información y comunicación

Evaluación de información y comunicación			Gerente					Contadora					Auxiliar contable					Odontólogo				
Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	
Información y responsabilidad	1	¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	0	0	X		3	0	0
	2	¿La clínica obtiene información acerca de cómo es el comportamiento del mercado para identificar las tendencias de consumo y las necesidades del consumidor?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3
	3	¿La clínica constantemente se actualiza e informa acerca de los cambios significativos en la economía que puedan afectar a la organización?		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0
	4	¿Los directivos de la clínica identifican y presentan con regularidad la información que se genera en el área de contabilidad, así como el hallazgo de factores críticos y situaciones relevantes?	X		3	1	3		X	3	0	0	X		3	1	3	X		3	1	3
	5	¿Existen canales de comunicación entre los directivos y los empleados de la clínica?	X		3	1	3		X	3	0	0	X		3	1	3	X		3	1	3

Fuente: Elaboración propia.

Continuación tabla 38

Evaluación de información y comunicación			Gerente					Contadora					Auxiliar contable					Odontólogo				
	Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada
Contenido y flujo de la información	1	¿Los directivos de la clínica reciben las informaciones como resultado de un análisis financiero o de gestión de la entidad, que les permite identificar los procedimientos a seguir?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3
	2	¿La información que se envía posee el detalle necesario no sólo para el entendimiento de quienes la utilizarán, sino que esté en correspondencia con los objetivos de la entidad, así como con su misión y visión?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3
	3	¿Se suministra información por escrito cuando es de importancia para un proceso o procedimiento?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3

Fuente: Elaboración propia.

Continuación tabla 38

Evaluación de información y comunicación			Gerente					Contadora					Auxiliar contable					Odontólogo				
	Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada
			Calidad en la información	1	¿La entidad posee un mecanismo (que pudiera ser un grupo o comité de planificación o asesorías) que identifica las necesidades de información que surjan, lo que se aprueba a nivel de empresa, uniones de empresas, sectoriales o ministerios?	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0		X
2	¿Las necesidades y prioridades de información son determinadas por la dirección de la clínica basándose en criterios que ayuden al cumplimiento de los objetivos de la clínica?	X			3	1	3	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0
3	¿La entidad ha creado un plan informático a largo plazo ligado a las iniciativas estratégicas, lo que resuelve tanto el desarrollo como la revisión de la información creada?			X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0

Fuente: Elaboración propia.

Continuación tabla 38

Evaluación de información y comunicación			Gerente					Contadora					Auxiliar contable					Odontólogo					
	Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	
Flexibilidad al cambio	1	¿Se aportan recursos suficientes (gestores, analistas, programadores con los conocimientos técnicos precisos) según sean necesarios para mejorar o desarrollar nuevos sistemas de información?	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0	
	2	¿Se establecen mecanismos de capacitación del personal en las distintas áreas no sólo para adquirir conocimientos, sino para estar preparados para entender el cambio y transmitirlo?		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0	X			3	1	3
	3	¿Existe una manera de comunicar los problemas e inquietudes surgidos en la operación del negocio?	X		3	1	3		X	3	0	0	X		3	1	3	X			3	1	3
	4	¿Existe un buzón de sugerencias y se usa correctamente?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X			3	1	3

Fuente: Elaboración propia.

Continuación tabla 38

Evaluación de información y comunicación			Gerente					Contadora					Auxiliar contable					Odontólogo				
	Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada
El sistema de información	1	¿La empresa suministra información como: ¿manuales, reglamentos, programas etc.?	X		3	1	3	X		3	1	3		X	3	0	0	X		3	1	3
	2	¿Se identifica y presenta con regularidad la información generada dentro de la clínica para el logro de objetivos?	X		3	1	3	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0
	3	¿Se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades?	X		3	1	3	X		3	1	3		X	3	0	0	X		3	1	3
Evaluación de información y comunicación			Gerente					Contadora					Auxiliar contable					Odontólogo				
	Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada
Compromiso de la dirección	1	¿La junta directiva de la clínica asigna los recursos suficientes para el funcionamiento eficaz de los sistemas de información?	X		3	1	3	X		3	1	3		X	3	0	0	X		3	1	3
	2	¿La junta directiva analiza periódicamente los sistemas de información como elemento fundamental para conocer la marcha de la entidad en sentido general?	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0	X		3	1	3

Fuente: Elaboración propia.

Continuación tabla 38

Evaluación de información y comunicación			Gerente					Contadora					Auxiliar contable					Odontólogo				
	Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada
Comunicación, valores de la organización y estrategias	1	¿Existen vías de comunicación, reuniones y supervisión durante el trabajo?	X		3	1	3		X	3	0	0	X		3	1	3	X		3	1	3
	2	¿Los trabajadores conocen los objetivos de su actividad y cómo sus tareas contribuyen a lograr esos objetivos, ya que existe el convenio colectivo de trabajo, las reuniones de afiliados y otras designadas por la dirección?	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0
	3	¿Los trabajadores entienden cómo sus tareas afectan al desempeño de la entidad o afectan a otros trabajadores?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3
	4	¿Periódicamente se les comunica el desarrollo de la entidad y los problemas fundamentales?	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0		X	3	0	0

Fuente: Elaboración propia.

Continuación tabla 38

Evaluación de información y comunicación			Gerente					Contadora					Auxiliar contable					Odontólogo				
	Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada
Canales de comunicación	1	¿Existen formas de comunicarse con los niveles de dirección superior de la entidad, sin tener que pasar por un superior directo?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3
	2	¿Los trabajadores usan los canales de comunicación interna porque les son útiles y confiables?	X		3	1	3	X		3	0	0	X		3	1	3	X		3	1	3
	3	¿Las personas que informan de posibles irregularidades son informadas de las medidas que se toman y protegidas contra represalias?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3
	4	¿Existen de mecanismos de información con todos los terceros, para que éstos expongan sus necesidades e inquietudes?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3
	5	¿Las sugerencias, quejas y otras informaciones son recogidas y comunicadas a las personas pertinentes dentro de la organización?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3

Fuente: Elaboración propia.

Continuación tabla 38

Evaluación de información y comunicación			Gerente					Contadora					Auxiliar contable					Odontólogo				
	Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada
			Canales de comunicación	6	¿La información se transmite a los niveles superiores de la organización según sea necesario y se realizan acciones de seguimiento?	X		3	1	3	X		3	1	3	X		3	1	3	X	
7	¿Los proveedores, clientes y otros conocen las normas y expectativas de la entidad?			X	3	0	0	X		3	1	3		X	3	0	0		X	3	0	0
8	¿Las irregularidades cometidas por los trabajadores de terceros son comunicadas a las personas adecuadas, para subsanar problemas?	X			3	1	3		X	3	0	0	X		3	1	3	X		3	1	3
TOTAL					100%		88%			100%		56%			100%		53%			100%		69%

Fuente: Elaboración propia.

8.1.1.4 Resultados Evaluación de Información y Comunicación

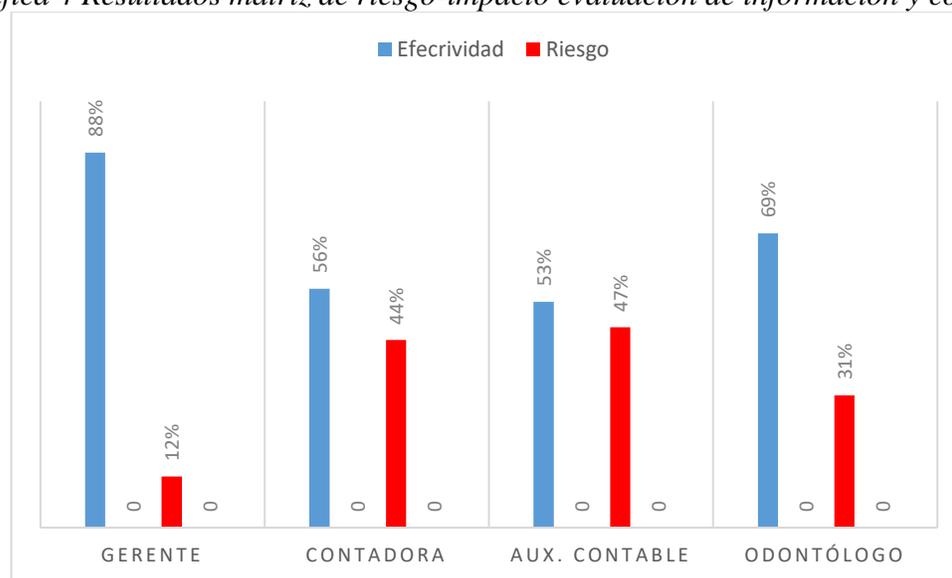
De acuerdo a la evaluación del control interno por medio de la matriz de riesgo – impacto que se elaboró en base a las listas de chequeo aplicadas a la gerente, contadora, auxiliar contable y odontólogo, los resultados para el componente evaluación de información y comunicación son los siguientes:

Tabla 39 Resultados matriz de riesgo-impacto evaluación de información y comunicación

Calificación máxima	100%			
Entrevistado	Gerente	Contadora	Aux. Contable	Odontólogo
Calificación obtenida	88%	56%	53%	69%
Nivel de efectividad	Alta	Moderada	Moderada	Moderada
Riesgo	12%	44%	47%	31%
Nivel de riesgo	Bajo	Moderado	Moderado	Moderado

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 4 Resultados matriz de riesgo-impacto evaluación de información y comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 39 y la gráfica 4 el componente evaluación de información y comunicación obtiene una efectividad de 67% y un riesgo de 33% resultado de promediar las respuestas de la lista de chequeo. Se evidenció que no existe una uniformidad en las respuestas y se encontraron

puntos de vista muy diferentes respecto a cada factor de evaluación de información y comunicación que se evaluó. El análisis de los factores críticos es el siguiente:

Información y responsabilidad

Las actividades de control que están implementadas en la clínica no contribuyen a que la información que utilizan y genera sea pertinente, veraz, oportuna, accesible transparente objetiva e independiente.

La clínica no mantiene actualizada e informada acerca de los cambios significativos en la economía que puedan afectar la organización.

Calidad en la información

La entidad no cuenta con un mecanismo que identifique las necesidades de información ni cuenta con un plan informático a largo plazo que resuelva el desarrollo como la revisión de la información creada.

La clínica no cuenta con recursos suficientes que son necesarios para mejorar o desarrollar nuevos sistemas de información

No se encuentran establecidos mecanismos de capacitación al personal en las distintas áreas que preparen a los empleados para entender el cambio y transmitirlo

Sistema de información

La empresa no suministra, identifica y presenta información como manuales, reglamentos, programas etc. para el logro de objetivos.

Compromiso de la dirección

La junta directiva no realiza el análisis periódico a los sistemas de información, siendo éste un elemento importante para conocer la marcha de la entidad en sentido general.

Comunicación, valores de la organización y estrategias

Los trabajadores no conocen los objetivos de la actividad que realizan y como a través de sus tareas contribuyen a lograr esos objetivos, tampoco se les comunica el desarrollo de la entidad y lo problemas fundamentales.

Canales de comunicación

Los proveedores, clientes y otros no conocen las normas y expectativas de la entidad.

Tabla 40 Matriz de riesgo - impacto monitoreo y supervisión

Monitoreo y supervisión		Gerente					Contadora					Auxiliar contable					Odontólogo				
Nº	Factor	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada	Si	No	% de efectividad	Calificación si=1 no=0	Calificación ponderada
1	¿En la clínica se evalúan y se miden los procesos con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo?	X		13	1	13		X	13	0	0		X	13	0	0		X	13	0	0
2	¿Se efectúan reuniones para presentar indicadores de desempeño?	X		13	1	13		X	13	0	0	X		13	1	13		X	13	0	0
3	¿Se hace seguimiento a las normas y políticas establecidas en la organización?	X		13	1	13		X	13	0	0	X		13	1	13		X	13	0	0
4	¿Se hace seguimiento por parte de la administración a las operaciones significativas?	X		13	1	13		X	13	0	0	X		13	1	13	X		13	1	13
5	¿La Gerencia comunica las diferencias y monitorea las acciones correctivas?	X		13	1	13		X	13	0	0	X		13	1	13	X		13	1	13
6	¿Los encargados de realizar controles en la clínica, realizan auditorías operativas y financieras a la empresa?	X		13	1	13		X	13	0	0		X	13	0	0	X		13	1	13
7	¿En la clínica se realizan evaluaciones de control interno?	X		13	1	13		X	13	0	0		X	13	0	0		X	13	0	0
8	¿Se investigan y se corrigen las deficiencias encontradas en la empresa?	X		13	1	13		X	13	0	0		X	13	0	0		X	13	0	0
TOTAL				100%		100%			100%		0%			100%		50%			100%		38%

Fuente: Elaboración propia

8.1.1.5 Resultados monitoreo y Supervisión

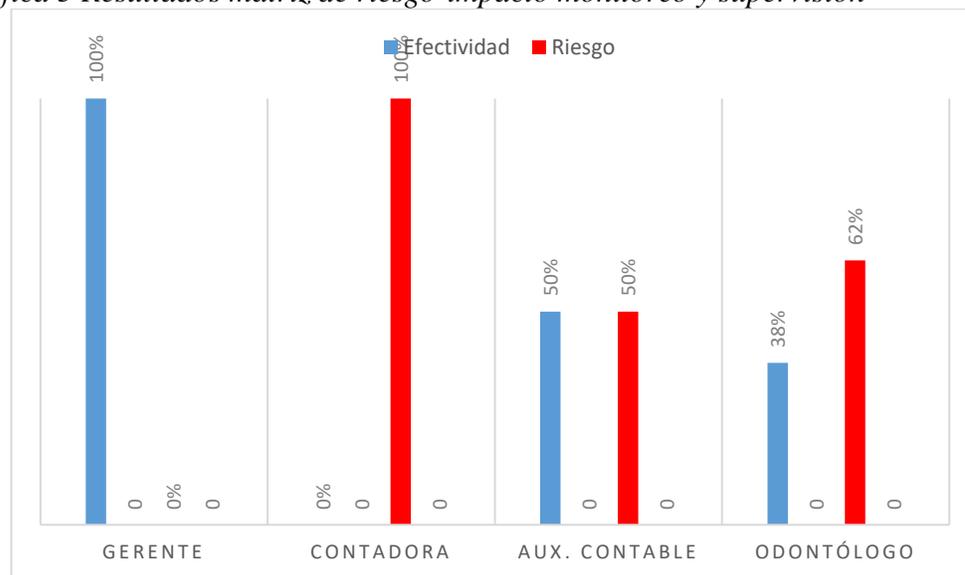
De acuerdo a la evaluación del control interno por medio de la matriz de riesgo – impacto que se elaboró en base a las listas de chequeo aplicadas a la gerente, contadora, auxiliar contable y odontólogo, los resultados para el componente monitoreo y supervisión son los siguientes:

Tabla 41 Resultados matriz de riesgo-impacto monitoreo y supervisión

Calificación máxima	100%			
Entrevistado	Gerente	Contadora	Aux. Contable	Odontólogo
Calificación obtenida	100%	0%	50%	38%
Nivel de efectividad	Alta	Baja	Baja	Baja
Riesgo	0%	100%	50%	62%
Nivel de riesgo	Bajo	Alto	Alto	Alto

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 5 Resultados matriz de riesgo-impacto monitoreo y supervisión



Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 41 y la gráfica 5 el componente monitoreo y supervisión obtiene una efectividad de 47% y un riesgo de 53% resultado de promediar las respuestas de la lista de chequeo. Se evidenció que no existe una uniformidad en las respuestas y se encontraron puntos

de vista muy diferentes respecto a cada factor de evaluación de riesgos que se evaluó. El análisis de los factores críticos es el siguiente:

Monitoreo y supervisión

En la clínica no se evalúan ni se miden los procesos que incorporen el concepto de mejoramiento continuo.

No se efectúan reuniones donde presenten indicadores de desempeño.

No se hace seguimiento a las normas y políticas establecidas en la organización.

En la clínica no se realizan evaluaciones del control interno.

No se investigan y corrigen las deficiencias encontradas en la empresa.

Capítulo IV

9. Propuesta de un diseño de control interno contable y financiero basado en el modelo

“COSO I” para la clínica odontológica Odontosonrisas H y C SAS

9.1. Políticas de contabilidad basadas en los resultados de la evaluación del control interno por medio de la matriz de riesgo-impacto.

Después de identificar los riesgos potenciales en el control interno de la clínica por medio de la matriz de riesgo-impacto, se elabora una propuesta de políticas contables y financieras con el fin de corregir los factores críticos en cada uno de los componentes del control interno establecidos en el modelo “COSO I”

Ambiente de control

Integridad y valores éticos

Se propone la actualización y socialización del código de ética de la clínica para que este promueva un sentido de pertenencia entre los trabajadores; basado en el respeto, la honestidad y la responsabilidad. Todo esto con el fin de propiciar un clima laboral armónico que ayude a la prevención de malas conductas que desemboquen en fraudes y prácticas contables indebidas que afecten las finanzas de la clínica.

También debe haber un monitoreo constante que verifique que todas las tareas y funciones se están realizando de acuerdo a las instrucciones dadas, teniendo en cuenta las ideas y opiniones de los empleados en cuanto al cumplimiento de la gestión para perseguir los fines económicos.

Competencia profesional

En cuanto a la competencia profesional se propone que la definición de los puestos de trabajo incluya todas las funciones y las áreas correspondientes a cada uno de los empleados y deben tener la supervisión necesaria que vele por el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Se deben definir claramente las competencias, capacidades y perfiles requeridos con el fin de contratar personas capaces de cumplir las funciones establecidas en cada una de las áreas de la clínica y se debe incluir un plan de capacitación que favorezca el mantenimiento y mejora de la competencia para cada uno de los puestos. También se propone una evaluación periódica de las necesidades organizacionales y personales de los empleados para que los objetivos de las personas vayan de la mano con los de la clínica.

Atmosfera de confianza mutua

Para el mejoramiento de la atmosfera de confianza mutua, se propone la creación de actividades estratégicas que construyan un estado de confianza mutua que propicie la toma de decisiones acertadas y se cree un clima de entendimiento, participación y desarrollo capaz de solucionar tanto los problemas laborales como personales, en la medida de las posibilidades. De esta manera se mejorarán los canales de comunicación.

Estructura organizativa

Deben realizarse estudios de efectividad constantemente con el fin de evaluar el buen desempeño de la estructura organizacional y saber la pertinencia de los cambios en esta, para saber qué tan convenientes son dichos cambios.

Asignación de autoridad y responsabilidad

Se debe crear un manual de funciones donde se encuentren definidas las responsabilidades para cada uno de los cargos y de esta manera ayudar con el cumplimiento de las tareas asignadas.

Tras la creación de un manual de funciones, este se debe difundir junto con las disposiciones normativas vigentes para el desempeño de las funciones.

Se deben especificar los niveles de autoridad y responsabilidad para que no existan confusiones y malos entendidos entre la persona que da las instrucciones y la que las sigue.

Políticas y prácticas de autoridad

Se deben establecer políticas, especialmente en el área contable y financiera para tomar decisiones acertadas partiendo de una realidad económica reflejada en los estados financieros.

Misión, visión y objetivos

Se debe actualizar la planeación estratégica para tener un modelo a seguir en el cumplimiento de los objetivos financieros de la clínica.

Evaluación de riesgos

Objetivos globales de la empresa

La administración de la clínica debe fijar los objetivos globales, de operación y financieros que permitan enfocar esfuerzos hacia una misma dirección donde se puedan identificar y evaluar riesgos para el logro de metas.

Objetivos específicos

Se deben crear objetivos específicos para cada área y actividad importante en cada departamento que propicien el cumplimiento de los objetivos globales.

Riesgos potenciales para la empresa

En la clínica se deben establecer los riesgos sobre los procesos y procedimientos para que los empleados se concienticen de la responsabilidad que adquieren cuando realizan las tareas de la clínica.

Gestiones para el cambio

Se deben realizar análisis que determinen las causas y los responsables de los sucesos adversos y al mismo identifiquen oportunidades de mejora para el mejoramiento de todos los procesos en la clínica.

Actividades de control

Separación de tareas y responsabilidades

En la clínica se deben distribuir las funciones en el tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones para evitar que lo haga una sola persona y por consiguiente sea más propensa a cometer y ocultar errores o fraudes.

Se deben definir claramente las responsabilidades de cada área y designar una persona específica que se encargue del ingreso y salida de la mercancía.

Se debe nombrar una persona diferente a la que recibe los ingresos, para que se encargue de cancelar las cuentas por cobrar y de esta manera evitar posibles fraudes.

Coordinación entre áreas

Se deben crear políticas y procedimientos para todas las actividades, divididas por las áreas específicas de la clínica.

Documentación

Se deben elaborar informes en cuanto a existencias y anomalías del área de inventarios y se debe crear el libro de accionistas para dar cumplimiento a la norma del artículo 28 del código de comercio referente a la inscripción del libro de accionistas en la cámara de comercio.

Niveles definidos de autorización

Debe existir un documento que especifique las funciones de cada empleado de acuerdo a sus competencias profesionales.

Control del sistema de información

El sistema de información de la clínica debe contar con mecanismos de seguridad que cubran las entradas, procesos, almacenamientos y salidas.

Indicadores de desempeño

La administración debe asesorarse para la creación de indicadores de desempeño que le permitan cuantificar y evaluar las diferentes variables de la organización para saber que decisiones tomar en el momento oportuno.

Evaluación de información y comunicación

Información y responsabilidad

Se deben implementar actividades de control que contribuyan a que la información que se genera y utiliza sea pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente.

La administración de la clínica debe mantenerse informada y actualizada acerca de los cambios significativos en la economía que puedan afectar la organización.

Calidad en la información

La clínica debe implementar mecanismos que identifiquen las necesidades de información y debe contar con un plan informático a largo plazo que resuelva el desarrollo y verifique la información creada.

Para la implementación de los mecanismos de identificación y el plan informático, la clínica debe generar los recursos necesarios para tales fines, ya que, en el momento de la evaluación, no se contaba con ellos.

Se deben establecer mecanismos de capacitación al personal en las distintas áreas que preparen a los empleados para entender el cambio y transmitirlo.

Sistema de información

La empresa debe suministrar, identificar, y presentar información como manuales, reglamentos, programas, etc. para el logro de los objetivos.

Compromiso con la dirección

La junta directiva debe realizar el análisis periódico a los sistemas de información, ya que éste es un elemento importante para conocer la marcha de la entidad en sentido general.

Comunicación, valores de la organización y estrategias

Se deben socializar con los empleados los objetivos de la actividad que realizan y como a través de sus tareas contribuyen a lograr esos objetivos y también se les deben socializar el desarrollo de la entidad y los problemas fundamentales que posee.

Canales de comunicación

Los proveedores, clientes y demás personas que están involucradas con la clínica de forma externa, deben conocer las normas y expectativas de la clínica con el fin de satisfacer sus necesidades de manera mutua y transparente.

Monitoreo y supervisión

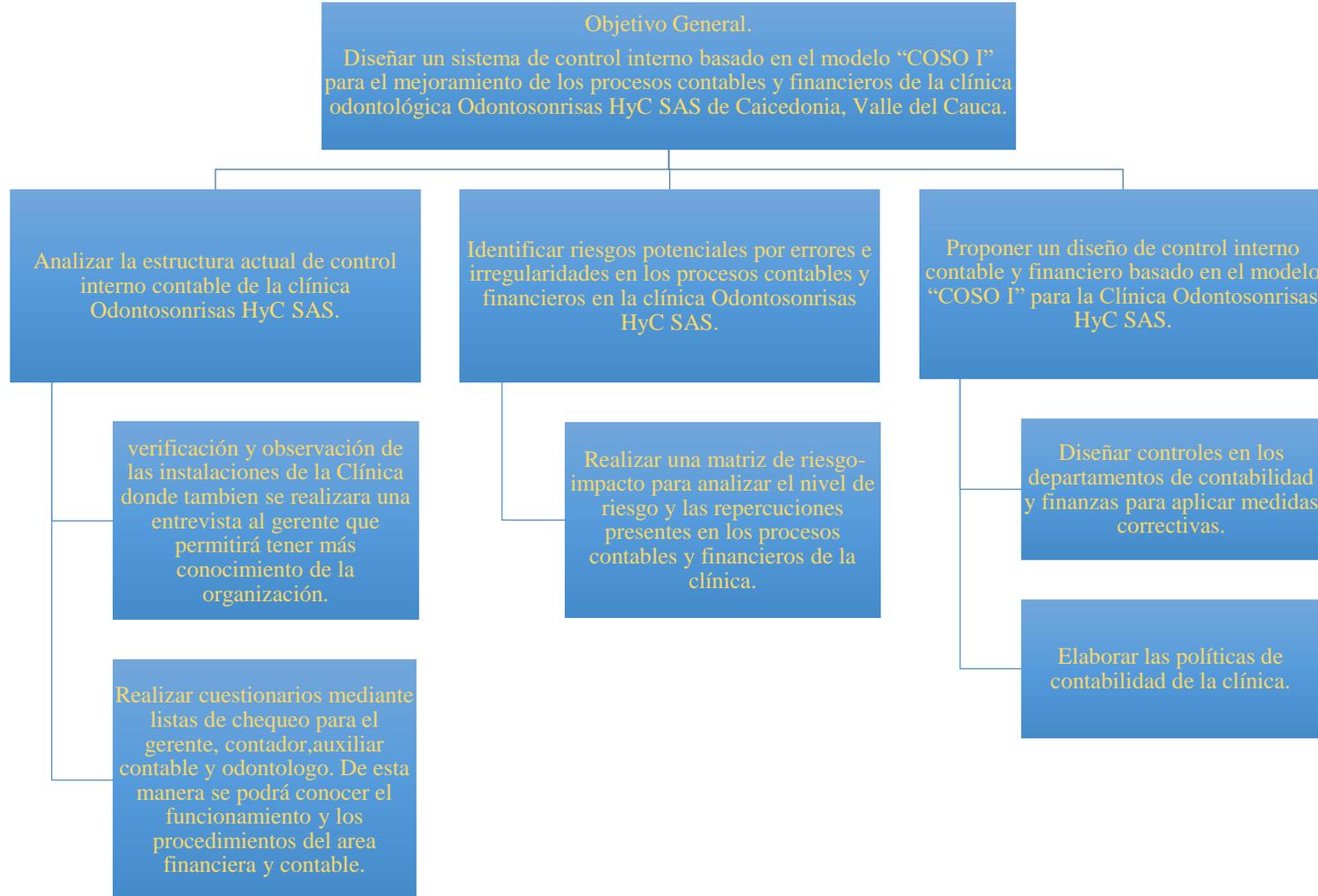
En la clínica se deben crear, evaluar y medir los procesos que incorporen el concepto de mejoramiento continuo.

La administración de la clínica debe efectuar reuniones donde se presenten indicadores de desempeño, para dar a conocer el estado de la clínica en sus diferentes áreas.

En la clínica se debe hacer seguimiento a las normas y políticas establecidas en la organización y se debe hacer una evaluación constante del control interno. Todo esto con la finalidad de encontrar y corregir las deficiencias en la clínica.

10. Diagrama resumen del desarrollo de los objetivos

Ilustración 2 Diagrama resumen del desarrollo de los objetivos.



Fuente: Elaboración propia.

Capítulo V

11. Conclusiones

Al concluir la investigación y después de haber evaluado el sistema de control interno de la clínica odontológica Odontosonrisas H y C, se llegó a las siguientes conclusiones:

El sistema de control interno basado en el modelo “COSO I” es un mecanismo útil y necesario que deberían implementar todas las organizaciones sin importar su tamaño, ya que establece las medidas de control necesarias y fija los lineamientos base sobre los cuales se deben regir las organizaciones.

Un sistema de control interno es un programa donde las organizaciones pueden establecer acciones, planes, políticas, controles, métodos y principios, que, coordinados y unidos entre sí, pueden contribuir a la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad en la información reportada por el área financiera y contable, la verificación del cumplimiento de leyes, normas y reglamentos que le sean aplicables y salvaguardar los recursos de la entidad. Además, apoya en la prevención y detección de fraudes y errores dentro de los diferentes procesos desarrollados en la empresa.

Los aspectos organizacionales no le sirven a la gerencia de apoyo para el área contable y financiera y la gerencia, como máximo nivel de autoridad, no realiza evaluaciones del control interno frecuentes para identificar errores e irregularidades para el logro de los objetivos.

La estructura actual del control interno es muy ineficiente a la hora de determinar la calidad, nivel de confianza de los registros contables y en verificar si los controles establecidos son

eficientes en la prevención y neutralización de riesgos que ayuden a proteger los activos de la clínica.

El sistema de control interno de la clínica odontológica Odontosonrisas H y C SAS posee un nivel de riesgo del 43%, resultado de ponderar los niveles de riesgo de cada uno de los componentes del control interno, lo que debe servir como punto de partida para la elaboración de una propuesta de un manual de control interno elaborado bajo los parámetros establecidos del modelo “COSO I”

La propuesta del manual de control interno en las áreas contable y financiera puede ser presentada a la administración de la clínica para conocer los errores e irregularidades que existen en ella y de este modo buscar mejoras en cada uno de los procesos de la entidad, especialmente en los contables y financieros.

Recomendaciones

La empresa debe implementar un sistema de control interno que se ajuste a las necesidades de la organización y contribuya al cumplimiento de metas en un lapso de tiempo determinado, además de brindarle un alto nivel de confianza no solo a la organización sino también ante terceros.

La gerencia debe reestructurar los aspectos organizacionales para que sean un apoyo en el área contable y financiera, además siendo está el nivel máximo de autoridad debe realizar evaluaciones de control interno frecuentemente para identificar errores e irregularidades y lograr el cumplimiento de objetivos.

La organización debe replantear la estructura actual del control interno contable ya que es muy obsoleta en determinar la calidad, nivel de confianza de los registros contables y en verificar si los controles establecidos son eficientes en la prevención y neutralización de riesgos que ayuden a proteger los activos de la clínica.

La planeación estratégica debe ser actualizada ya que no lo realizan desde el año 2012 y esta debe permanecer vigente para evaluar el nivel de competitividad y proyectar el direccionamiento de la empresa hacia el futuro.

Presupuesto

Tabla 42 Presupuesto

Actividades	Recursos	Detalle	Unidad	Cantidad	Valor unitario	Valor total	Valor total por actividad
Actividad 1 verificación y observación de las instalaciones y entrevista a gerente.	Recurso financiero	Hojas	Unidad	30	\$ 200	\$ 6.000	\$ 51.000
		Lapiceros	Unidad	5	\$ 1.000	\$ 5.000	
		Refrigerio	Unidad	2	\$ 5.000	\$ 10.000	
	Talento humano	Entrevistar	Hora	3	\$ 5.000	\$ 15.000	
		Tabulación	Hora	3	\$ 5.000	\$ 15.000	
Actividad 2 Realizar cuestionarios mediante listas de chequeo para el gerente, contador y auxiliar contable.	Recurso financiero	Hojas	Unidad	50	\$ 200	\$ 10.000	\$ 70.000
		Refrigerio	Unidad	2	\$ 5.000	\$ 10.000	
	Talento humano	Asesoría	Hora	2	\$ 25.000	\$ 50.000	
		Tabulación	Hora	5			
Actividad 3 Realizar una matriz de riesgo-impacto.	Recurso financiero	Hojas	Unidad	5	\$ 200	\$ 1.000	\$ 71.000
		Refrigerio	Unidad	2	\$ 5.000	\$ 10.000	
	Talento humano	Tabulación	Hora	2	\$ 5.000	\$ 10.000	
		Asesoría	Hora	2	\$ 25.000	\$ 50.000	
Actividad 4 Elaborar las políticas contables de la clínica.	Recurso financiero	Hojas	Unidad	20	\$ 200	\$ 4.000	\$ 89.000
		Refrigerio	Unidad	2	\$ 5.000	\$ 10.000	
	Talento humano	Asesoría	Hora	2	\$ 25.000	\$ 50.000	
		Tabulación	Hora	5	\$ 5.000	\$ 25.000	
Actividad 5 Diseñar controles en los departamentos de contabilidad y finanzas para aplicar medidas correctivas.	Talento humano	Hojas		30	\$ 200	\$ 6.000	\$ 7.000
		Carpeta		1	\$ 1.000	\$ 1.000	
Total presupuesto							\$ 306.000

Fuente: Elaboración propia.

Cronograma de Actividades

Tabla 43 Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES										
MESES	ABRIL		MAYO				JUNIO			
ACTIVIDADES	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Objetivo específico 1: Analizar la estructura actual de control interno contable de la clínica Odontosonrisas HyC SAS.										
Actividad 1 verificación y observación de las instalaciones de la Clínica donde también se realizará una entrevista al gerente que permitirá tener más conocimiento de la organización.										
Actividad 2 Realizar cuestionarios mediante listas de chequeo para el gerente, contador, auxiliar contable y odontólogo. De esta manera se podrá conocer el funcionamiento y los procedimientos del área financiera y contable.										
Objetivo específico 2: Identificar riesgos potenciales por errores e irregularidades en los procesos contables y financieros en la clínica Odontosonrisas HyC SAS.										
Actividad 1 Realizar una matriz de riesgo-impacto para analizar el nivel de riesgo y las repercusiones presentes en los procesos contables y financieros de la clínica.										
Objetivo específico 3: Proponer un diseño de control interno contable y financiero basado en el modelo "COSO I para la clínica Odontosonrisas HyC SAS.										
Actividad 1 Elaborar las políticas de contabilidad de la clínica.										
Actividad 2 Diseñar controles en los departamentos de contabilidad y finanzas para aplicar medidas correctivas.										

Fuente: Diagrama de (Gantt, 1910). Elaboración propia.

Nota: Los números ubicados debajo de cada mes corresponden al número de la semana, teniendo en cuenta que un mes tiene 4 semanas.

Referencias

Bibliografía

BERTALANFFY, L (1968): Teoría general de los sistemas. México: Fondo de Cultura Económica, 1976.

Catácora, F. (1996). Sistemas y Procedimientos Contables. Primera Edición. Editorial McGraw/Hill. Venezuela.

Chiavenato Idalberto. (1999). Introducción a la Teoría General de la Administración. (5ta. ed). Editorial Mc. Graw Hill. México.

Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos de España. (1997). Los nuevos conceptos de Control Interno (Informe COSO). Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Fernández Fernández, S (1999). Análisis de la efectividad en la implementación de procesos. (Revista de Investigación Educativa). Universidad de Oviedo. España.

Gantt, H. L. (1910) "Work, Wages and Profit." The Engineering Magazine, Nueva York.

Gómez, A. & Betancourt Guerrero, B. (2012) "Caracterización del sector de las mipymes de Sevilla y Caicedonia. Identificación de las prácticas organizacionales fundamentales. Caicedonia.

Hernández Sampiero, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio P. (2010) "Metodología de la investigación" Quinta edición. McGraw Hill. Mexico.

Meigs, W., Larsen, J. Meigs, R. (1983). Principios de Auditoría. México: Editorial Diana.

Montes, C., Montilla, O., & Mejía, E. (2014). Control y Evaluación de la Gestión Organizacional. Bogotá: Alfaomega.

Whittington O. (2000). Control Interno. En O. R. Whittington, & K. Pany, Auditoria Un Enfoque Integral (págs. 180-181). Bogota: Irwin McGraw-Hill.

Whittington, O. (2005). Principios de Auditoria. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Trabajos de Grado

Acosta Ibáñez, D. & Ariza Burgos N. (2007). Diagnóstico para el mejoramiento del sistema de control interno de la empresa Anipack Ltda. En Bogotá. Universidad de la Salle. Colombia.

Agudelo Montoya, A. & Toro Quintero, Y. (2016). Elaboración de una cartilla didáctica para el manejo contable administrativo y tributario de una sociedad por acciones simplificada SAS en las empresas de servicios del municipio de Caicedonia, Valle del Cauca. Universiad del Valle. Colombia.

Alvarado Veletanga, M. & Tuquiñahui Paute, S.(2011) Propuesta de elaboración de un sistema de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa electroinstalaciones en la ciudad de Cuenca. Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador.

Arenas Quintero, J. (2012). Diseño, elaboración e implementación del manual administrativo de la Gestión del Talento Humano en la clínica OdontoSonrisas H y C S.A.S. Universidad del Valle. Colombia.

- Casadiego Navarro, C. (2015). Diseño del modelo estándar de control interno para el instituto municipal de deporte y recreación de la ciudad de Ocaña. Universidad Francisco de Paula Santander. Colombia.
- Crespo Coronel, B. & Suárez Briones M. (2014). Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013”. Universidad Laica “Vicente Rocafuerte”. Ecuador.
- Flores Calderón, Y. & Ibarra García G. (2006). Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa. Universidad autónoma del estado de hidalgo. México.
- Guerrero Buitrago, D. (2014). Diseño del manual de control interno en el área de tesorería en la compañía Dumasa S.A.S. Universidad Autónoma de Occidente. Colombia.
- Hernández, S., Reboloso, E., Fernández Ramírez, B. y Pozo, C. (1998). Propuesta de un marco conceptual para la intervención social. Implicaciones metodológicas de la diversidad cultural en la evaluación de necesidades. Actas del V Congreso Estatal de Intervención Social. España.
- Mancera Salgado, L. (2016). Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo “COSO I”, para mejorar la efectividad en los procesos contables del centro comercial y hotel de turismo de Caicedonia valle S.A. Universidad del Valle. Colombia.
- Posso Rodelo, J. & Barrios Barrios, M. (2014). Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera. Universidad de Cartagena. Colombia.

Zuluaga Giraldo, L. & Domínguez López, P. (1998). Elaboración del manual del control interno para la organización solidaria empresarial solidaria “Cupocredito”. Universidad del valle “Sede Caicedonia” Colombia.

Web grafía

Bacallao Horta, M. (2009). "Génesis del Control Interno" en Contribuciones a la Economía.

Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2009a/>

Bernal Maldonado, L. Cortes Riveros, J. (2013). Las sociedades por acciones simplificadas, su impacto en la constitución de sociedades en Colombia desde la óptica del análisis económico del derecho societario. Colombia. Disponible en:

<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/10436/1/BernalMaldonadoLaura2013.pdf>

Hernández Meléndez, E. Riesgos en auditoría. (2006) [en línea].

<<http://www.gestiopolis.com/riesgos-en-auditoria/>> [Citado el 9 de febrero de 2017].

Control Interno: tipos de control y sus elementos básicos. (2015). Actualicese.com [en línea]

<http://actualicese.com/actualidad/2015/06/11/control-interno-tipos-de-control-y-sus-elementos-basicos/>> [Citado el 9 de febrero de 2017]

<http://fcea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse86.html>

<http://www.dinero.com/edicion-impres/pymes/articulo/evolucion-y-situacion-actual-de-las-mipymes-en-colombia/222395>. (2016)

Velásquez Vásquez, Francisco. (2000) "El enfoque de sistemas y de contingencias aplicado al proceso administrativo." Estudios Gerenciales [En línea]

https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/231