

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL.
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
SECCIÓN DE CONTADURIA PÚBLICA.



TESIS:

“PROPUESTA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA ADMINISTRACION
DE LOS CONSULTORIOS MEDICOS DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL, PERIODO
2009_2010.”

PRESENTADO POR
BR. REYES VILANOVA, KAREN ANTONIA.

A PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIATURA EN CONTADURIA PÚBLICA.

ASESOR METODOLÓGICO
LIC. RUBÉN EDGARDO SÁNCHEZ TORRES.

DOCENTE DIRECTOR
MAF. LIC. MARLON ANTONIO VASQUEZ TICAS.

**SAN MIGUEL, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA.
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.**

RECTOR:

LIC.MSC: FERUFINO ANTONIO QUEZADA SÁNCHEZ.

VICE-RECTOR ACADÉMICO:

MSC. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ RAMOS.

VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO:

MSC. OSCAR NOÉ NAVARETE.

SECRETARIO GENERAL:

MSC. DUOGLAS VLADIMIR ALFARO CHÁVEZ.

FISCAL GENERAL:

DR. RENÉ MADECADEL PERLA JIMÉNEZ.

AUTORIDADES DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL:

VICE-DECANO:

DRA. ANA JUDITH GUATEMALA.

SECRETARIO:

ING. JORGE ALBERTO RUGAMAS RAMÍREZ.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

JEFE DE DEPARTAMENTO:

MSC. LIC. RAÚL ANTONIO QUINTANILLA PALACIOS.

COORDINADOR GENERAL DE PROCESOS DE GRADUACIÓN:

LIC. GILBERTO DE JESÚS COREAS SOTO.

DOCENTE DIRECTOR:

LIC.MAF. MARLON ANTONIO VÁSQUEZ TICAS.

Agradecimientos...

A Dios, infinitamente por darme la fuerza interior en mis decisiones, la firme convicción de seguir, un camino venciendo obstáculos, por darme una familia que me apoyan con entera y un amor sincero. Por que con la fe puesta en ti señor es como el ser humano sobrevive, en tristezas y alegrías que se van disipando con el tiempo... por iluminar mi camino hasta este punto y saber que siempre estarás conmigo es mi mayor alegría. Dios crece en mi corazón cada día... gracias.

A Mi Madrecita, que su cariño es incalculable que me ama sin cesar, su corazón se desborda de un amor que nunca deja de esperar lo mejor, que con sus palabras sabias sabe darte la calma, la solución, ella ilumina mi vida, esa fuerza que ella esconde, en el paso de su vida mi madrecita es única, madre... tu eres aquella persona que da una palabra de fuerza, y siempre has estado a mi lado. Una amiga del alma, es tu corazón una casa de puertas abiertas... que dios te bendiga mamá te amo infinitamente. Gracias... a Dios por darme una mama como ella...

A Mi Padre, por ser parte de mi vida, el es un ser humano, que cambio con el tiempo. Un especial cariño y unas sinceras gracias por el esfuerzo. Que dios te bendiga...

A Mis hermanas, por el cariño y el lazo que nos une de estar juntas en esta vida, ellas son la mas linda compañía juntas somos una y cada una es especial. Por la mayor que usa su experiencia para hacerme reaccionar, por eso consejo a tiempo que la hace especial ella es mi hermana Dra. Wendy Reye, gracias Dios por que ella es una gran inspiración. A mi gemela aly, por ser un complemento vital de mi vida, lo que compartimos juntas, por lo que nos damos animo en las buenas y las malas ella es mi motor. Hermanas gracias...

A Mis Tías, por su consuelo y cariño, por que con ellas encuentro la comprensión, la dicha de saber que es una familia de verdad, con sus defectos y virtudes; dando siempre un buen ejemplo de vida, en ellas he aprendió la palabra unidad. Apoyan causas justas, en sus corazones cabe el agradecimiento a Dios por lo que pueden compartir con los demás, de ellas se aprende la fortaleza de enfrentar la vida con valor, son lo más cercano a la palabra un amor valioso e incondicional. Gracias.

En Memoria de mis abuelos: Sr. Manuel Ángel Vilanova, Sra. María Felicita pacheco, de grata recordación que me iluminan de donde están, gracias a sus consejos y cariño. Son un recuerdo que nunca se van a olvidar... por ese cariño y mas... gracias.

A Mis Docentes: Por su apoyo y comprensión, personas de la que se aprende mucho, por su carácter de solucionar los problemas con capacidad y dinamismo.

A Todos mis Amigos/as, por estar a mi lado que de una u otra forma formaron parte de este éxito. Gracias por que la amistad es algo que se debe cultivar.

Atte. Karen Antonia Reyes Vilanova.

INTRODUCCION.

En las actividades económicas, independiente del giro que éstas tengan o su tamaño, es de vital importancia que cuente con un buen control interno; ya que corresponde a una herramienta fundamental dentro de las operaciones, porque de hecho se diseña para proporcionar a la empresa que lo practica la seguridad razonable, y salvaguardar los activos y recursos que posea la empresa.

Inicialmente corresponde conocer lo que se entiende por Sistema de Control Interno: conjunto de procesos continuos e interrelacionados realizados por la administración o junta de socios, autoridades de la empresa y personal de la entidad dentro de sus funciones y nivel jerárquico de la misma; que está diseñado para proporcionar seguridad razonables de las operaciones que ejecuta la administración, que tiene por objeto contribuir al óptimo desempeño de la eficiencia operativa y administrativa que incluyen planes, procedimientos implementados por la administración para salvaguardar los activos y recursos de la empresa. Con el objetivo que exista un eficiente control interno en los consultorios médicos de la Ciudad de San Miguel, se ha desarrollado a continuación el diseño de un Sistema de Control Interno que permita observar la importancia del Control Interno dentro de los Consultorios Médicos y que servirá de apoyo en la toma de decisiones acertadas dentro de la entidad, estudiando su capacidad de ofrecer un servicio de calidad a otro nivel creando un crecimiento en el mercado de profesionales de medicina bastante demandado por la población.

El control interno específicamente no se limita a estudiar aspectos de salvaguardar los activos y recursos de la entidad, sino también procura enfatizar la efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, y el cumplimiento de leyes obligaciones aplicables. Los problemas que se generan a causa de la mala administración en sus operaciones depende de la no eficiencia en resolverlos y al final reportar un paciente insatisfecho con el servicio prestado. Pero que se ve solucionado con implementación de un Control Interno eficiente para mejorar la administración como es el caso de los consultorios médicos de la ciudad de San Miguel.

Para abordar el estudio del tema, el presente trabajo se ha dividido en seis capítulos los cuales se describen a continuación. En el CAPITULO I, se inicia con el planteamiento del problema, justificación de la investigación, delimitación de la investigación formulación de los objetivos definición de unidades de análisis, sistema de hipótesis y la Operacionalización de hipótesis.

En el CAPITULO II, se desarrolla el Marco Referencial que se compone del marco normativo, que describe leyes aplicables al tema, en relación de impuesto, relación de instituciones que acreditan la prestación del servicio médico. Marco histórico que consta de antecedentes del control interno, desde el punto de vista mundial hasta que es aceptado por El Salvador, el marco teórico que expone conceptos, objetivos de control interno, componentes del modelo COSO I.

En el CAPITULO III, está compuesto por la metodología utilizada que contiene el tipo de Investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos para recopilación de la investigación, técnicas de procesamiento de datos. Y formas en que se analizan e interpretaran los resultados, de la investigación.

En el CAPITULO IV está referido a la presentación, de análisis e interpretación de resultado, obtenidos por la aplicación de la encuesta dirigida a profesionales médicos y

empleados de las pequeñas empresas dedicadas a la prestación de servicio médico, ubicadas en el centro urbano de la ciudad de san miguel.

En el CAPITULO V se desarrollan las conclusiones a las cuales se llego durante el desarrollo del presente trabajo, asimismo las recomendaciones que se consideran necesarias para la implementación y puesta en marcha la propuesta planteada, de tal manera que la empresas o consultorios médicos obtengan los máximos beneficios como resultado de la aplicación.

Para la realización de lo antes mencionado, es de importancia la colaboración y participación de todos los que son parte de este tipo de entidad, ya ello facilitará la solución de problemas que la administración no podría que corregir por la falta de un Sistema de Control Interno, que son expuestos a diario en el desarrollo de la actividad de prestación de Servicios Profesionales Médicos.

En el CAPITULO VI que es el último, es donde se desarrolla la propuesta de control interno para mejorar la administración de consultorios médicos. Que esta originado de la necesidad que demanda el profesional médico y su personal el cual se enfoca en establecer una guía que apoye las operaciones dentro del consultorio médico y su entorno crean una guía que permita contribuir al desarrollo de sus actividades.

Dentro de las actividades de control interno que se ilustraran a continuación, tenemos la introducción de una serie de conceptos con el objetivo que el profesional médico se familiarice con los términos seguido de la estructura de control interno, que describe políticas y procedimientos claramente establecidos que generan seguridad razonable, para el cumplimiento de sus objetivos.

Para el ambiente de control se hace una combinación de de una serie de factores de control por medio de políticas y procedimientos, un sistema de información que permita una interacción dinámica que permita una buena administración del consultorio médico. Las políticas y procedimientos de control interno serán una herramientas que ayudara durante se

practique para corregir debilidades. Con los cinco componentes que practica el informe COSO, ofrece una mayor confianza en la implantación y mantenimiento del control interno.

Es por eso que para desarrollar estos aspectos es importante trabajar por ciclos transaccionales de modo que cada uno presente evidencia de seguridad razonable de que lo que s está haciendo es lo más cerca a un buena administración. En ANEXOS se ilustran las formas, procedimientos, políticas, técnicas de control, riesgos por incumplimiento y documentos que apoyara a la guía en una forma más ilustrativa para una mayor comprensión del la propuesta.

INDICE

	Pág.
INTRODUCCION	
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.2 Justificación de la Investigación.....	3
1.3 Delimitación de la Investigación.....	4
1.3.1 Espacial.....	4
1.3.2 Temporal.....	4
1.3.2 Teórica.....	4
1.4 Objetivos de la Investigación.....	5
1.4.1 Objetivo General.....	5
1.4.2 Objetivos Específicos.....	5
1.5 Definición de Unidades de Análisis.....	6
1.6 Sistema de Hipótesis.....	7
1.6.1 Hipótesis General.....	7
1.6.2 Hipótesis Especificas.....	7

CAPITULO II: MARCO DE REFERENCIA.

2.1 Marco Normativo.

2.1.1. Código Tributario y su Reglamento.....	8
2.1.2. Ley y Reglamento de Impuesto Sobre la Renta.....	8
2.1.3. Ley y Reglamento de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y Prestación de servicios.....	9
2.1.4. Código de Comercio.....	9
2.1.5. Normas Internacionales de Contabilidad (NICs).....	9
2.1.6. Código de Salud.....	10
2.1.7. Ley del Consejo Superior de Salud Publica.....	11
2.1.8. Ley de servicios Médicos Hospitalarios Para Magisterio.....	12

2.2. Marco Histórico.

2.2.1 Antecedentes Históricos de La Medicina En El Salvador.	
2.2.2. Antecedentes Históricos Del Control Interno.....	13
2.2.3. Enfoque COSO a Nivel Mundial.....	14
2.2.4. Enfoque COSO a Nivel de El Salvador.....	16

2.3. Marco Teórico.

2.3.1. Definición De Control Interno Enfoque Coso.....	16
2.3.2 El Control Interno Tradicional.....	17
2.3.3. Características de Control Interno.....	19
2.3.4. Objetivos de Control Interno.....	19
2.3.5. Componentes del Control Interno Bajo Enfoque Coso.....	21
2.3.5.1 Ambiente de Control.....	22
2.3.5.2. Evaluación de Riesgos.....	23

2.3.5.3. Actividades de Control.....	24
2.3.5.4. Información y Comunicación.....	25
2.3.5.5. Supervisión-Monitoreo.....	26

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.

3.1 Tipo de Investigación.....	28
3.2 Población y Muestra.....	28
3.2.1 Población.....	28
3.2.3 Muestra.....	28
3.3 Método de Muestreo.....	29
3.4 Tipo de Muestreo.....	29
3.5 Técnicas para la recopilación de la Investigación.....	29
3.5.1 Encuesta.....	29
3.5.2 Fuente Documental.....	29
3.6 Instrumentos.....	29
3.6.1 Cuestionario.....	29
3.7 Formas en que se Analizan e Interpretaran los Resultados.....	30

CAPITULO IV

4. Análisis e Interpretación de Resultados.....	
---	--

CAPITULO V

5. Conclusiones y Recomendaciones.....	61
5.1 Conclusiones.....	61
5.2 Recomendaciones.....	62

CAPITULO VI

6. Propuesta de Control Interno para Mejorar la Administración de los Consultorios Médicos de la Ciudad de San Miguel.....	63
6.1 Definición de Conceptos Básicos de Control Interno.....	63
6.2.1 Consideraciones Generales.....	64
6.2.2 Ambiente de Control.....	64

6.2.3 Sistema de Información.....	65
6.2.4 Procedimiento de Control.....	65
6.2.5 Aspectos Generales para la Implantación y Mantenimiento del Control Interno.....	66
6.3 Objetivos Básicos de Control Interno.....	67
6.4 Elementos de Control Interno Administrativo.....	69
6.4.1 Organización.....	70
6.4.2 Procedimientos.....	70
6.4.3 Personal.....	72
6.4.4 Supervisión.....	73
6.5 Control Interno a través de Ciclos Transaccionales.....	73
6.5.1.1 Ciclo de Ingreso.....	74
6.5.2 Recepción del Dinero.....	74
6.5.2.1 Naturaleza del ciclo de Tesorería.....	76
6.5.2.2 Manejo y custodia del Dinero.....	77
6.5.2.3 Egresos.....	78
6.5.2.4 Proceso de Cuentas por Pagar.....	80
6.5.2.5 Valoración del Riesgo en Ciclos de Ingresos y Egresos.....	80
6.5.3 Ciclo de Compras.....	83
6.5.3.1 Función de Compras.....	
6.5.3.2 Ciclo Normal de Compras y su Estructura de Control.....	84
6.5.4 Ciclo de Inventarios.....	87
6.5.4.1. Naturaleza del Proceso de Inventario.....	87
6.5.4.2 Ciclo de Control del Proceso de Almacenes.....	87
6.5.4.3 Insumos Médicos o Medicamentos Obsoletos.....	89
6.5.4.4 Valorización del Riesgo en Inventario.....	90
6.5.5 Ciclo de Propiedad Planta y Equipo.....	90
6.5.5.1 Naturaleza de las Propiedades.....	90
6.5.5.2 Objetivos de Contabilización.....	91
6.5.6 Ciclo de Nominas.....	91

6.5.6.1 Naturaleza del Proceso de Nominas.....	91
6.5.6.2 Fuentes de Información de Nominas.....	92
6.5.5.3 Preparación de Nominas.....	92
6.5.5.4 Pago de Sueldos y Salarios.....	93
6.5.5.5 Bases de Control Interno de Nominas.....	94
6.5.5.6 Valoración del Riesgo en Nominas.....	94

Referencia bibliográfica.

Anexos

CAPITULO I: FORMULACION DEL PROBLEMA.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Los consultorios médicos de la ciudad de San Miguel, están conformados en su mayoría, bajo la modalidad de personas naturales; debido a que su campo de acción es la medicina, éstos no tienen el conocimiento sobre las leyes mercantiles, contables y administrativas que les permitan tener una eficiente operaciones y actividades financiero-administrativo.

La globalización no solo alcanza las áreas económicas, sino también a todas las entidades que hacen uso de tecnología, en la que los consultorios no son la excepción, pues hacen uso de expedientes de cada uno de sus pacientes que guardan en folders de papel, dentro de muebles de archivo, que muchas veces ni se encuentran o se empapelan en medio de folders (expedientes) de otros pacientes, y complica mucho el conocer el historial de la persona, para un mejor tratamiento.

Debido a los cambios generados por la tecnología, métodos de calidad exigidos por instituciones que buscan agilizar las operaciones, a la vez un trato confidencial del paciente en términos de apoyo y calidad de persona en el servicio; es por ello que surge la necesidad de actualizarse continuamente y así adecuarse a las necesidades, sustituyendo lo obsoleto por lo actual. Decimos que la falta de atención al cliente, en sus demandas, de servicio, calidad en el trato, es uno de los factores que participan en el buen funcionamiento de los consultorios a nivel de la ciudad de san miguel.

La falta de idoneidad y entrega al trabajo de parte del personal, que muchas veces repercute en ausencias y pérdida de ingresos. Asimismo, el control inadecuado de medicinas que los visitantes médicos dejan como muestras, causa vencimiento de las mismas.

En el manejo financiero del consultorio, no se cuenta con libros de control de IVA actualizados, no hay emisión oportuna de los documentos fiscales a cada uno de los

pacientes, según el servicio proporcionado. Por lo que no se puede contar con información razonable, relevante y confiable que pueda servir como base para la toma de decisiones.

Finalmente, existen la falta de controles administrativos que se reflejan en las operaciones diarias del consultorio con la falta de seguridad, inexistencia de control de llegada de los pacientes, falta de entretenimiento en la sala de espera, espacio limitado en dicha sala. Es por eso que nos hacemos la siguiente pregunta:

¿Será que la falta de un adecuado sistema de control interno es el generador de una deficiente administración de los consultorios médicos?

1.2.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION.

El mundo globalizado exige controles internos confiables de tal manera que garantice la transparencia y la efectividad de las transacciones de una empresa. En los consultorios médicos sus operaciones contables y administrativas no son eficientes debido a que no cuentan con los manuales y recursos que les ayuden a enfrentar y minimizar la ineficiencia de muchas de sus actividades. El control interno les ayudará a evaluar y minimizar significativamente las ineficiencias de los consultorios, diseñando procedimientos para una buena aplicación de los mismos, actualizando lineamientos y mejorando el funcionamiento de la administración.

La investigación se considera factible ya que se cuenta con los recursos y la información necesaria para llevarla a cabo teniendo como fuente de consulta la información del COSO I (Comité of Sponsoring Organizations) y las diferentes leyes aplicables por el profesional de la contaduría y auditoría.

La propuesta de control interno para mejorar la administración de los consultorios médicos será de beneficio al personal en general, ya que proporcionará un mejor control de sus activos y mejora de la eficiencia en las operaciones del consultorio, con el fin de lograr un nivel de seguridad que permita enfrentar los retos del nuevo siglo. Además servirá de apoyo a los estudiantes y profesionales de la carrera de contaduría pública para la elaboración de nuevas propuestas de investigación; así como también personas interesadas en el conocimiento del tema.

El tema de investigación resulta relevante puesto que hoy en día los consultorios enfrentan retos de pacientes exigentes que afectan la calidad del servicio producido, y es de suma importancia contar con controles eficientes e innovadores que ayuden a la

salvaguarda de sus activos y operaciones. De igual manera es novedoso, ya que la propuesta de control interno será elaborada tomando como base el modelo COSO I, aplicado a consultorios médicos.

1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

1.3.1. Espacial:

La siguiente investigación se realizará en el sector urbano exceptuando los municipios, la investigación será enfocada a los consultorios médicos de la Ciudad de San Miguel.

1.3.2. Temporal:

Es importante delimitar el tiempo empleada para la investigación por que de esa forma será eficiente y eficaz la investigación, el tiempo que se realizará la investigación comprende los meses de Septiembre 2009 a Junio 2010.

1.3.3. Teórica:

El desarrollo de la investigación se realizará obteniendo información de fuentes que comprenden el tema que está investigando como lo es el modelo de enfoque COSO I, textos bibliográficos, Tesis, revistas y otros.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

- ✓ Proponer un sistema de control interno para mejorar el proceso administrativo de los consultorios médicos de la ciudad de San Miguel.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Ilustrar a médicos la importancia de un buen control interno para un adecuado funcionamiento de los consultorios médicos.
- ✓ Ejemplificar procedimientos de control interno de las principales actividades desarrolladas en el funcionamiento de los consultorios médicos.

1.5. DEFINICIÓN DE UNIDADES DE ANÁLISIS.

- ✓ Consultorios médicos de la ciudad de San Miguel. Periodo 2009-2010.
- ✓ Control Interno Modelo COSO I.
- ✓ Código de Salud.
- ✓ Código tributario y su reglamento.
- ✓ Ley y Reglamento de la Transferencia de Bienes Inmuebles y prestación de servicios. (IVA).
- ✓ Ley y reglamento de Impuesto sobre Renta.
- ✓ Código de Comercio
- ✓ Ley del Registro de Comercio

1.6.SISTEMA DE HIPOTESIS.

1.6.1. HIPOTESIS GENERAL.

Con la implementación de un sistema de control interno, mejorara la administración operativa y administrativa de los consultorios médicos de la ciudad de San Miguel.

1.6.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS

- ✓ La aplicación de una guía práctica mejorará el desempeño operativo y la calidad en el servicio a los pacientes del consultorio médico.

- ✓ En la medida que los médicos propietarios tomen conciencia de la aplicación de un control interno, mejorará la eficiencia de sus operaciones y el logro de sus objetivos.

CAPITULO II: MARCO DE REFERENCIA

2.1. MARCO NORMATIVO

2.1.1 Código Tributario y su Reglamento.

El presente Código contiene los principios y normas jurídicas, aplicables a todos los tributos internos bajo la competencia de la Administración Tributaria. Este código se aplicará a la relación jurídica tributaria que se originen de los tributos establecidos por el Estado.

El código tributario es producto de muchos intentos de una unificación de criterios en las leyes tributarias, por mucho tiempo se ha trabajado para que exista un código que regule de una forma mas ordenada, explicada y eficaz las relaciones del contribuyentes y la administración tributaria.

2.1.2. Ley y Reglamento de Impuesto Sobre Renta.

Toda legislación tiene la necesidad de contar con una ley que procure la ampliación de bases mediante la reducción de excepciones y de acuerdo con los principios tributarios elementales se elimine la doble tributación.

Dan origen a una obligación y aplicación para una mayor seguridad, transparencia, neutralidad y procedimientos. Según esta ley todas las rentas obtenidas por los sujetos pasivos en un ejercicio de imposición generan una obligación de pago del impuesto establecido, entendiéndose por renta obtenida todos los productos o utilidades percibidas o devengadas por los sujetos pasivos.

Art.9 por Renta Obtenida se entenderá el total de los ingresos de los sujetos pasivos o contribuyentes percibidos o devengados, en el ejercicio o periodo tributario de que se trate a un que no consistan en dinero, sin hacerles ninguna deducción o rebaja comprendidos, por consiguiente, los provenientes de:

- a) Servicios personales: salarios, sueldos, sobresueldos, etc.
- b) De actividad empresarial, ya sea comercial, agrícola, industrial, de servicio y de cualquier otra naturaleza.

2.1.3. Ley y Reglamento del Impuesto ala Transferencia de Bienes Muebles y Prestación de Servicios (IVA).¹

Art. 1 Por medio de esta ley se impone un impuesto que es de aplicación en la importación, transferencias, internación, exportación y al autoconsumo de los bienes muebles corporales y servicios, ya que estas actividades dan origen a una obligación tributaria. Este impuesto se aplicará sin perjuicio de la imposición de otros impuestos que graven los mismos actos o hechos.

Esta ley parar efectos de la investigación es de aplicación a la entidad de consultorios médicos, como una prestación de servicios para ser exactos.

2.1.4. Código de Comercio.

Las disposiciones legales del código de comercio obligan a los comerciantes a llevar su contabilidad de acuerdo a un sistema contable; en donde se describe la obligación de llevar registros contables y señalando la forma de medición y representación de los estados financieros.

Este código regula las actividades mercantiles, en las cuales se describen las diferentes formas en las que se pueden constituir una sociedad las reglas que rigen a los comerciantes y los actos de comercio que estos realizan, además expresan las obligaciones de los comerciantes y las sanciones que se pueden generarse por cualquier incumplimiento.²

Art. 1 Los comerciantes, los actos de comercio y las cosas mercantiles se registraran por las disposiciones obtenida en este código y en la demás leyes mercantiles, en su defecto por los respectivos usos y costumbres y a falta de estos por las normas del código civil.

Los usos y costumbres especiales y locales prevalecerán sobre los generales.

Art. 2 Son comerciantes:

I- las personas naturales titulares de una empresa mercantil se llaman comerciantes individuales.

II- las sociedades que se llaman comerciantes sociales.

¹ Luis Vásquez López, "Recopilación de Leyes Tributarias".

² Luis Vásquez López, "Código de Comercio".

Se presumirá legalmente que se ejerce el comercio cuando se haga publicidad al respecto o cuando se habrá un establecimiento mercantil donde se atienda el público.

Contabilidad.

Art.435 El comerciante esta obligado a llevar contabilidad formal, organizada de acuerdo con alguno de los sistemas generalmente aceptados en materia de contabilidad y aprobados por quienes ejercen función publica de auditoria.

Los comerciantes deberán conservar en buen orden la correspondencia y demás documentos probatorios; el comerciante debe llevar los siguientes registros contables: estados financieros, diario y mayor, y los demás que sean necesarios por exigencias contables o por ley.

Los comerciantes podrían llevar la contabilidad en hojas separadas y efectuar las anotaciones en el diario de forma resumida y también podrán hacer uso de sistemas electrónicos o de cualquier otro medio, técnico idóneo para registrar operaciones contables. Todo lo anterior lo hará del conocimiento de la oficina que ejerce la vigilancia del estado.

2.1.5. Normas Internacionales de Contabilidad (NIC`S).

El producto de la creación de estas normas de debe a rigurosos estudios y esfuerzos de diferentes entidades que buscan estandarizar los métodos de presentación de la información financiera de toda empresa, además unificar criterios para la medición y análisis de los estados financieros.

La implementación de las NIC´s ha tenido un gran éxito además de beneficio en todos los países que se han implementado de acuerdo a sus necesidades esto sin intervenir en normas internas de cada país, el comité de normas internacionales de contabilidad generalmente aceptadas o PCGA. Esto ocasiona que muchos países utilicen tanto las NIC´s como los PCGA y no se pueda estandarizar la presentación de la información financiera de una sola forma.

En cuanto a la estandarización de los métodos de contabilización en las “V Convención de Contadores de El Salvador”, se adoptaron las NIC’s emitidas por el international accounting standards committe, en las que nos permite armoniza el ejercicio de la profesión con los estándares profesionales aplicados por los países desarrollados ampliamente. Lograr este objetivo es de gran importancia para tener calidad internacional y valorando la ventaja que esto puede representar ante los inversionistas porque estaríamos hablando en nuestro idioma.

2.1.6. Código de Salud

Tiene por objeto desarrollar los principios constitucionales relacionados con la salud pública y asistencia social de los habitantes de la República y las normas para la organización, funcionamiento y facultades del Consejo Superior de Salud Pública, del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y demás organismos del Estado, servicios de salud privados y las relaciones de éstos entre sí, en el ejercicio de las profesiones relativas a la salud del pueblo.

Los artículos que son descritos en el código de salud, son de obligación y derechos que adquieren los profesionales que prestan servicios médicos y terapéuticos. Cada profesional de la rama médica obedece a lineamientos, normas del consejo superior quien vigila el cumplimiento de este código con sus requisitos para poder laborar, el registrarse ante la junta de vigilancia así obtener su número de registro que le permitirá laborar con legalidad ante las autoridades correspondientes.

2.1.7. Ley de Consejo Superior de Salud Pública.

Que tiene por objetivo que de conformidad ala Constitución Política, la salud de los Habitantes de la República constituye un bien público y corresponde al Estado velar por su conservación y restablecimiento de la misma Constitución, dispone la creación de un Consejo Superior de Salud Pública como el organismo encargado de velar por la salud del pueblo, señalando su esencial composición y primordiales atribuciones, y ordenando que la Ley determinara la forma de organizarlo. Además, que el ejercicio De las profesiones que

se relacionan de un modo inmediato con la salud del pueblo, será vigilado por organismos legales formados por académicos pertenecientes a cada Profesión, de cuyas resoluciones conocerá en última instancia el Consejo Superior de Salud Pública.

2.1.8. Ley De Servicios Médicos Hospitalarios Para El Magisterio.

Esta ley fue creada con el objeto de contribuir con la mejora de los beneficios a los maestros y necesidad de prestar el servicio medico al magisterio. Asignado para el servicio de asistencia médica y hospitalaria, que en los casos de enfermedad y Maternidad, a favor de los maestros que trabajan para el estado en el Ramo de educación, para aquellos que trabajan al servicio del Instituto salvadoreño de rehabilitación de inválidos y para los

Maestros jubilados que lo soliciten al departamento de bienestar Magisterial del ministerio de educación.

2.2. Marco Histórico.

2.2.1. Antecedentes Históricos De La Medicina En El Salvador.

Historia se de la universidad de El Salvador.

El 16 de febrero 1841 se crea la Universidad de El Salvador cuando la Asamblea Constituyente de el Estado de El Salvador, y establece: Que el primer elemento de la libertad, y todo el sistema republicano es la instrucción publica a cuyo objeto debe presentase una preferente atención, acordando todo los establecimientos que sean compatibles con la circunstancias presentes, se ha servido, DECRETA:

Art.1 Se establece en esta ciudad una universidad y un colegio de educación, la cual se destina el edificio material del convento de San Francisco, fundándose por ahora, una clase de Gramática latina y castellana, de filosofía que correspondan a otros ramos científicos, en proporción de lo progresos que se hagan y del estado de los jóvenes educandos.

Se funda la Universidad de El Salvador la cual es la única universidad pública, que posee el país, destacándose por contribuir al conocimiento crítico, reflexivo en los estudiantes sin importar las aspiraciones del gobierno para ese entonces por que este pretendía solo tener profesionales básicamente para: leer, escribir, contar, gramática con preceptos sociales y religiosos .

Pero la visión de la universidad era distinta, pues de era la de crear una combinación teórica-práctica de los conocimientos, para que las personas tengan una calidad profesional y con alto nivel ético.

También está la fundación del primer hospital en Centroamérica, el “Hospital de la Misericordia”, que comenzó a funcionar en Guatemala en 1535. En el actual El Salvador, el primero funcionó en Sonsonate, que para 1642 era conocido como el “Hospital la Santísima Trinidad”.

Hechos Importantes.

1820, Abre la puertas el Hospital Rosales, este fue criticado por estar fuera de San Salvador.

1847, fundación de la facultad de medicina en el convenio de Santo domingo, edificio construido, a partir de 1721, segunda sede de la Universidad de El Salvador a partir de 1844.

1879, Se inaugura el nuevo edificio, de la universidad de el salvador, contiguo al Palacio Nacional.

1913. Fue inaugurado el edificio de la Escuela de Medicina conocido también como “La Rotonda”1971. La facultad de medicina se traslada para el campus de La Universidad de El Salvador actual.³

2.2.2. Antecedentes Históricos del Control Interno.

³ Historia del el Salvador. Tomo i, II y III. Ministerio de Educación.

El Control Interno.

El control interno viene desde tiempos de la antigüedad, en las que las personas ocultaban sus pertenencias con el objetivo de guardar para el futuro, con los números actuando como mecanismos de control de llevar un orden.

Con el tiempo se habla de impuestos establecidos por los imperios con los que gravan impuestos, empezaron a pedir cuenta de lo que ellos daban, en que era utilizado este dinero; era una manera de controlar su dinero siendo una prevención para evitar fraudes.

Durante los años de 1862 hasta 1905, la auditoria interna creció y florece en Inglaterra, y se introdujo a Estados Unidos en 1900. En Inglaterra se siguió haciendo mención en cuanto a la detección del fraude hasta nuestros tiempos.

Se puede afirmar que la consecuencia del crecimiento económico, de los negocios implica mayor complejidad en la organización y por lo tanto en su administración, sin embargo, la primera definición de control interno fue promulgada en 1949 por el Instituto de Americanos de Contadores Públicos certificados. Para los años 70s. Aumenta el interés por el control interno debido a hechos muy importantes que se fueron dando; previamente el sector público había evolucionado en una manera muy grande en los países en desarrollo, el volumen de sus operaciones cada vez iba en aumento, además las entidades públicas eran muy apáticas a efectuar cambios para disponer de una administración moderna.

En el año 1970, se da la gran importancia de control interno ya que en ese momento empresas norteamericanas realizaban sobornos y corrupción en el extranjero, bajo un programa de divulgación voluntaria establecido por la SEC. El congreso promulgó una legislación en 1977 el control interno de los departamentos de contabilidad, y fueron incorporados a las salas de reuniones de directorio de Norteamérica Corporativa. Esta legislación fue la ley de prácticas de soborno en el extranjero. (Foreign Corrupt Practices Act) aprobadas como una acción esencial para detener actividades de corrupción de empresas norteamericanas en sus negocios y países extranjeros.⁴

2.2.3. Enfoque COSO A Nivel Mundial.

⁴ Normas Internacionales de Contabilidad, Edición 2006.

En el año 1985, en Estados Unidos, se crea la Comisión Treadway bajo las siglas COSO (Comité of Sponsoring Organizations). Constituida 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 (ITA)

Institute of Management Accountants (IMA).

La comisión Treadway se crea con el propósito de considerar el grado al cual el fraude en informes financieros ataca la integridad del informe financiero, examinar el papel de los auditores públicos independientes en la detección de fraudes, e identificar los atributos de la estructura corporativa que podría contribuir a actos de fraude.

El congreso mundial de Entidades Fiscalizadoras superiores realizado en Washington, en 1992 aprueba las directrices de control interno, que fueron elaboradas por la Comisión de Normas de Control Interno, integradas por directivas institucionales, con el propósito de fortalecer la gestión financiera en el sector público, mediante la implementación de controles internos efectivos

Se trata de materializar un objeto fundamental: Definir un marco conceptual de control interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así a nivel de organizaciones pública y privadas, de la autoridad interna o externa o de los niveles de académicos o legislativos se cuenta con un marco conceptual común de una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados.

Luego de un largo periodo de discusión de más de cinco años, realizada por el grupo de trabajo en 1992, la organización patrocinadora de la Comisión Treadway, emite el “Informe COSO”. Como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones.

El control interno como la estructura conceptual integrada en la versión, en español del reporte COSO publicado en 1992 y actualizado en 1994, después de la ley “Sarbanes-oxley, de 2002, la temática de control interno ha cobrado cada día mayor fuerza en la

medida que es obligatoria para las compañías la implementación y la evaluación de auditoría del control interno siendo este un documento en español de gran utilidad y de gran valor porque muestra como funcionan las grandes organizaciones del mundo entero.

Debido a su importancia el control interno se mantiene en un constante mejoramiento y estudio, en diciembre del año 2001 se evalúan los últimos cambios que ha sufrido el COSO, evaluando así los estudios para el Marco integrado de Administración de Riesgos Corporativos. (ERM). En abril del 2002, se realiza la planificación para establecerlo.

En septiembre de ese mismo año se diseña y desarrolla el informe incluyendo un marco sobre la gerencia del riesgo, beneficiándose todas las organizaciones que realizan procedimientos de identificación y análisis considerando que este marco contribuirá a la

Identificación y coordinación de todos los aspectos que deben estar presentes para una administración de riesgos efectiva y fue hasta Julio 2003, que se emite el primer borrador y en septiembre de 2004 es cuando se da por finalizado el COSO II (COSO ERM)

2.2.4. Enfoque COSO a Nivel de El Salvador.

El informe COSO, ha sido implementado en los últimos años y se ha incorporado al control interno. El Salvador consideró que era de suma importancia el indagar sobre dicho tema (INFORME COSO) antes de que fuese adoptado por otro país. Siendo hasta el año 2003 en que se dio a conocer de una forma mas extendida en el país a través de seminarios. Antes de que se iniciara el primer seminario para darlo a conocer, se obtuvieron bibliografías sobre (INFORME COSO) proveniente de Colombia y México.

El 4 de noviembre del año 2003, se realiza el congreso Interamericano de Contadores Públicos celebrado en El Salvador mediante el cual se imparte el seminario sobre INFORME COSO. Mostrando ser éste, una herramienta de gran apoyo al profesional en contaduría pública y otras carreras a fin de facilitar el mejoramiento del control interno y de esta manera guiar a los comerciantes de diferentes actividades económicas en el manejo de sus operaciones valorando su importancia que merece.⁵

⁵ Control Interno COSO, Traducción Samuel Alberto Mantilla Blanco.

2.3. MARCO TEORICO.

2.3.1. Definición Del Control Interno enfoque Coso.

El control interno es un proceso, ejecutado por la administración y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable de conseguir en la entidad los siguientes objetivos:

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Confiabilidad de la información financiera.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables⁶.

Esta definición da ciertos conceptos o características fundamentales sobre el control interno, como son:

Efectividad de control Interno:

Depende del funcionamiento efectivo de todos los componentes para promover certeza razonable o el logro de uno o más de las tres categorías de objetivo.

El alcance o logro de los objetivos de las operaciones, información confiable y útil, el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables son el causante de presencia y funcionamiento conjunto de los componentes del Control Interno.

- ✓ Es un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporada en la función de administración y dirección, no adyacente a estos.
- ✓ Orientado a objetivos es un medio, no un fin en si mismo.
- ✓ Es concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras.
- ✓ Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se lograrán los objetivos definidos.

⁶ Control Interno y fraudes, Rodrigo Estupiñan Gaitán. Editorial ECOE, segunda Edición 2006.

2.3.2. Enfoque Tradicional De Control Interno.

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad se desarrolla eficazmente según directrices marcadas por la administración.

De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

- ✓ Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- ✓ Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- ✓ Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- ✓ lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Elementos control interno.

Las finalidades principales incluyen controles administrativos y contables. Clasificando su enfoque bajo los siguientes elementos de control interno:

Organización:

- ✓ Dirección.
- ✓ Asignación de responsabilidad.
- ✓ Segregación de deberes.
- ✓ Coordinación.

Sistemas y Procedimientos:

- ✓ Manuales de procedimiento.
- ✓ Sistemas.
- ✓ Formas.

- ✓ Informes.

Personal:

- ✓ Selección.
- ✓ Capacitación.
- ✓ Eficiencia.
- ✓ Moralidad.
- ✓ Retribución.

Supervisión:

- ✓ Interna.
- ✓ Externa.
- ✓ Autocontrol.

Elementos de organización:

Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registro y custodia.

Elementos, sistemas y procedimientos:

Un sistema adecuado para la autorización de transacción y procedimientos seguros para registrar su resultado en términos financieros.

Elementos de Personal:

Prácticas sanas y seguras para la ejecución de funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización.

Personal, en todos los niveles, con la aptitud y capacitación y experiencia requerida para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.

Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.

Elementos de Supervisión:

Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico

2.3.3. CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO.

- ✓ Corresponde a la administración la máxima autoridad la responsabilidad, orientar y mejorar continuamente el sistema de control interno, que debe adecuarse a la actividad económica de la entidad, su estructura, características y a lo que se compromete la empresa que lo practica.

- ✓ El sistema de control interno se compone de sistemas contables, financieros de aplicación, verificación, e información de la entidad.

2.3.4. Objetivos de Control Interno:

La importancia que tiene este componente en cualquier organización es evidente ya que presenta la orientación básica de todos los recursos y esfuerzos proporciona una base sólida para un control interno efectivo.

La fijación de objetivos es el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito. Una vez que tales factores han sido identificados, la gerencia tiene la responsabilidad de

establecer criterios para medirlos y prevenir su posible ocurrencia a través de mecanismo de control e información, a fin de enfocar permanentemente tales factores críticos de éxito.

Categorías de objetivos son:

Objetivos de Cumplimiento: Esta dirigida a la adherencia a leyes y reglamentos, así también a las políticas emitidas por la administración.

Objetivos de Operación: son aquellos relacionados con la efectividad y eficacia de las operaciones de la organización.

Objetivos de la Información Financiera: Se refiere a la obtención de información financiera confiable.

El logro de los objetivos mencionados anteriormente está sujeto a los siguientes eventos:

- ✓ Los controles internos efectivos proporcionan una garantía razonable de que los objetivos de información financiera y de cumplimiento serán logrados, debido a que están dentro del alcance de la administración.
- ✓ En relación con los objetivos de operación, la situación difiere de la anterior debido a que existen eventos fuera de control del ente o controles externos. Sin embargo a propósito de los controles en esta categoría esta dirigido a evaluar la consistencia e interrelación entre los objetivos y metas en los distintos niveles, la identificación de factores críticos de éxito y la manera que se reporta el avance de los resultados y se implementan las acciones indispensables para corregir desviaciones. Todas las entidades enfrentan riesgos y estos deben ser evaluados.

Riesgos: el proceso mediante el cual se identifica, analizan y se manejan los riesgos que forman parte importante de un sistema de control interno efectivo.

Para ello la información debe establecer un proceso suficiente amplio que tome en cuenta sus interacciones más importantes entre todas las áreas y de estas con el exterior. Desde luego los riesgos incluyen no solo factores externos sino también internos; por Ejemplo: La interrupción de un sistema de procesamiento de información; calidad de personal; la capacidad o cambios en relación con la responsabilidad de la gerencia.

Que debe incluir entre otros aspectos los siguientes:

- ✓ La estimación de la importancia del riesgo y sus efectos.
- ✓ La evaluación de la probabilidad de ocurrencia.
- ✓ El establecimiento de acciones y controles necesarios.
- ✓ La evaluación periódica del proceso anterior.

2.3.5. Componentes Del Control Interno Bajo Enfoque COSO:

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

- a) Ambiente de Control
- b) Evaluación de Riesgos.
- c) Actividades de Control.
- d) Información y comunicación.
- e) Supervisión y Seguimiento.

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde algunos de los componentes afectan solo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

De esta manera, el control interno difiere por ente y tamaño y por sus culturas, y filosofías de administración. Así, mientras todas las entidades necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre sus actividades, el sistema de control interno de una entidad generalmente se percibirá muy diferente al de la otra.

Efectividad:

Los sistemas de control interno de entidades diferentes operan con distintos niveles de efectividad. En forma similar, un sistema en particular puede operar en diversas formas en tiempos deferentes. Cuando un sistema de control interno alcanza una calidad razonable, puede ser considerado efectivo.

El control interno puede ser juzgado efectivo en cada uno de los tres grupos, respectivamente si el consejo de administración o junta y la gerencia tienen una razonable seguridad de que:

- ✓ Entienden el grado en que se alcanzan los objetivos de las operaciones de las entidades.
- ✓ Los informes financieros sean preparados en forma confiable.
- ✓ Se observan las leyes y los reglamentos aplicables.

Dado que el control interno es un proceso su efectividad es un estado o condición del mismo en un punto en el tiempo.

2.3.5.1. Ambiente de control:

Es el elemento que proporciona disciplina y estructura, el ambiente de control se define en función de la integridad y competencia del personal de una organización; los valores éticos son unos elementos esenciales que afecta a otros componentes de control. Los elementos que conformes el ambiente de control son:

Integridad y Valores Éticos.

Tiene como propósito establecer los valores éticos y la conducta que se espera de todos los miembros de la organización, durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad de control depende de la integridad y de los valores del personal que lo diseña y le da seguimiento.

Es importante tomar en cuenta la forma en que son comunicados y fortalecidos estos factores éticos y de conducta. La participación de la alta administración es clave en este asunto, ya que su presencia dominante fija pautas a través de su ejemplo. La gente imita a sus líderes.

Debe tener cuidado con aquellos factores que pueden inducir a conductas adversas a los factores éticos como pueden ser: controles débiles o inexistencia de ellos, alta de descentralización sin el respaldo del control requerido, debilidad de la función de auditoría, inexistencia o inadecuadas sanciones para quienes actúan inapropiadamente.

Competencia.

Son los conocimientos y habilidades que debe poseer el personal para cumplir adecuadamente sus tareas.

Junta Directiva. Consejo de administración y/o Comité de auditoría.

Debido a que estos órganos fijan los criterios que perfilan el ambiente de control, es determinante que sus miembros cuenten con la experiencia, dedicación y compromisos necesarios para tomar las decisiones adecuadas e interactúan con los auditores interno y externos.

Filosofía Administrativa y Estilo Operación

Los factores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información y los principios y criterios contables, entre otros. Otros elementos que influyen en el ambiente de Control son: Estructura organizativa delegación de autoridad y de responsabilidad y políticas, prácticas de recursos humanos.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tienen que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado por la historia de la entidad y su nivel de cultura administrativa.

2.3.5.2. Evaluación de riesgos.

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en la que los riesgos deben ser mejorados. Así mismo se

refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

En toda entidad es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

La evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por auditores internos para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimientos han sido apropiadamente llevados a cabo. Componentes de Control Circulante o Ambiente de Control.

- Actitud de la alta gerencia.

Comprometida con el control y su ejercicio en la organización.

Prudente y equilibrada al asumir riesgos y exigir resultados.

Ausente del conflicto de intereses.

- Valores y comportamientos.

Liderazgo basado en principios y valores.

Se exhorta a la integridad y al comportamiento ético.

- Recursos Humanos y Clima Organizacional.

Crecimiento y desarrollo del recurso humano.

Personal capacitado, motivado y comprometido.

- Cultura y Conciencia del Control.

Políticas y procedimientos de control bien definidos.

Evaluación de desempeño incluye aspectos de control.

- Estructura organizacional.

Responde a naturaleza, objetivos y necesidades del negocio.

Delegación de autoridad y asignación de responsabilidad apropiada.

Evaluación del Riesgo por la Empresa

Toda entidad enfrentara una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluadas por la empresa. La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analizan los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para:

- ✓ Salvaguardar sus bienes y recursos.
- ✓ Mantener ventaja ante la competencia.
- ✓ Construir y conservar su imagen.
- ✓ Incrementar y mantener su solidez financiera.
- ✓ Mantener su crecimiento.

2.3.5.3. Actividades De Control:

Son aquellos que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en políticas, sistemas y Procedimientos. Ejemplos de estas actividades son la aprobación, la autorización, verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimientos la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y el entrenamiento adecuado.

Control en los Sistemas de Información:

Los sistemas están diseminados en todo el ente, y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

Los controles generales tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, si como la

operación propiamente dicha. Es relacionado con la funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico, administración de bases de datos, contingencias y otros.

Control de Aplicación.

Están dirigidos hacia cada interior de cada sistema y funciona para lograr procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren aplicaciones destinadas a las interfaces de otros sistemas los que reciben y entregan información.

Los sistemas de información y tecnología son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad. Ciertos hallazgos sugieren que la integración de la estrategia, la estructura organizacional y la tecnología de la información un concepto clave para este siglo.

2.3.5.4. Información y Comunicación:

Para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna. Los estados financieros constituyen una parte importante de esa información y su contribución es incuestionable. Es conveniente considerar en esta parte la tecnología que evoluciona en los sistemas de información y que también, en su momento, será necesario diseñar controles a través de ellas. Tal es el caso de internet, el procesamiento de imágenes, el intercambio electrónico de datos. Esto puede ser evidente pero hay quienes piensan en la información de los estados financieros pudiera ser suficiente para tomar decisiones acerca de una entidad. En otros casos la información no financiera constituye la base para la toma de decisiones, pero igualmente resulta insuficiente para la adecuada conducción de una entidad.

La información debe ser identificada, capturada y comunicada al personal en la forma y dentro del tiempo indicado, que le permita al personal cumplir con sus responsabilidades de corregir y vigilar. Los sistemas producen reportes que contienen

información operacional, financiera y de cumplimiento que hace conducir y controlar la organización. Todo personal debe recibir un mensaje claro de parte de la administración o junta de socios en aplicación del control. Así también debe entenderse su propia participación individual se relacionan con el trabajo de otros. Pero la entidad debe contar con los medios, recursos para comunicar esta información relevante hacia mandos de superiores, así como entidades externas.

Así como la información generada internamente así como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior, parte esencial de la toma de decisiones así como el seguimiento de las operaciones es de entender que el control interno será según la necesidad del negocio demande.

2.3.5.5. Supervisión - Monitoreo:

La realización de las actividades, diarias permiten observar si efectivamente los objetivos de control se están cumpliendo y si los riesgos se están considerando adecuadamente. Los niveles de supervisión y gerencia juegan un papel importante al respecto, ya que ellos son quienes deben concluir si el sistema es efectivo o ha dejado de serlo, tomando las acciones de corrección o mejoramiento que el caso exige.

Son indispensables para una valiosa información sobre la efectividad de los sistemas de control. La ventaja de este enfoque es que tales evaluaciones tienen carácter independiente que se traduce en objetividad y que están dirigidas respectivamente a la efectividad de los procedimientos de Supervisión y seguimiento del control interno.

El Monitoreo.

Es una evaluación continua y periódica que hace la gerencia de la eficacia del diseño y operación de la estructura de control interno para determinar si esta funcionando de acuerdo a lo planeado y que se modifica cuando es necesario.

El monitoreo ocurre en el curso normal de la operaciones, e incluye actividades de supervisión y dirección o administración permanente y otras actividades que son tomadas

para llevar a cabo las obligaciones de cada empleado y obtener el mejor sistema de control interno.

Los sistemas de control interno requieren que sean monitoreados lo cual es un proceso que valora la calidad del desempeño, en la calidad del tiempo siendo realizadas mediante acciones de monitoreo haciendo una combinación de las dos.

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO.

3.1. Tipo Investigación.

La investigación que se plantea a continuación es de tipo correlativo, ya que este tipo de investigación tiene por objeto medir la relación entre variables. Además exige un planteamiento de hipótesis que se debe comprobar si son ciertas o no.

Por lo consiguiente el tema que se estudiara tiene como meta la propuesta de mejorar la efectividad y eficiencia operativa de control interno por medio de: “Propuesta de control interno para mejorar la administración de los consultorios médicos de la ciudad de San miguel, periodo 2009-2010.”

3.2. POBLACION Y MUESTRA.

3.2.1. Población

La población lo constituyen 230 consultorios⁷, según base de dato de la Alcaldía Municipal de San Miguel, los cuales son médicos que prestan sus servicios, laborando desde hace tiempo, con experiencia de especialidades. Dentro de los precios que se manejan algunos son de conciencia económica, donde la mayoría de clientes que visitan estos consultorios son de lugares alejados de la ciudad. La mayoría de los médicos, solo posee algunas horas en hospitales públicos y otros en privados. Se entiende que para abrirse mercado se tiene que especializarse para permanecer en el mercado bastante competitivo.

3.2.2. Muestra

La muestra significativa a considerar será el universo, que esta formada por Consultorios o Clínicas Médicas de la ciudad de San Miguel, datos provenientes de los archivos que posee la Alcaldía Municipal de San Miguel del periodo de 2009. Se encuestaron a las secretarías por aparte.

3.3. METODO DE MUESTREO.

El tamaño de la muestra que se utiliza para la presente investigación, esta compuesta de una cantidad finita de elementos se utilizara la formula llamada:

⁷ / Alcaldía Municipal de San Miguel.(VER ANEXOS)

Muestreo probabilístico, que se caracteriza porque todos los elementos de la población tiene igual probabilidad de ser tomadas en cuenta. De lo contrario serán llamada no probabilística, que aquella que esta basada en el juicio de personal de los investigadores. Es por que se conoce a la población que se dirige la investigación, y se trata de tomar una muestra de nivel representativo.

3.4. TIPO DE MUESTREO.

Se hará uso del muestreo aleatorio simple porque cada elemento tiene la misma probabilidad de ser elegido para que forme parte de la muestra, ya que la población es finita y eso asegura la probabilidad sea igual para todos los consultorios. Cabe mencionar que las características de la población en estudio son similares. Y existe buena parte de que la muestra extraída represente el porcentaje de datos muestrales con esas características.

3.5 TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Se recopilara información de fuentes personales, documentales y demás fuentes, como internet y alcaldías. Que tiene relación con el problema objeto del estudio en materia contable y administrativa.

3.5.1 Encuesta:

Esta técnica consiste en recopilar información basándose en las respuestas que brinden los sujetos de estudio, mediante la elaboración de un guion de preguntas. Siendo esta una herramienta importante de la encuesta.⁸

3.5.2 Fuente Documental.

⁸ Metodología de la investigación.
Roberto Hernández Sampieri.

Contenidos de libros que expresan variedad de temas relacionados con el tema en estudio.

3.6. Instrumentos.

3.6.1 Cuestionario:

Es un documento que contiene una serie de preguntas abiertas y cerradas cuya finalidad es obtener la opinión de los encuestados. Este instrumento se les aplicara ya que a través de ellos se mejorara la eficiencia del servicio y a las personas determinadas en la Muestra Poblacional ubicadas en el centro urbano de la ciudad de san miguel.

3.7. Formas en que se Analizaran e Interpretaran Los Resultados.

Será obtenida por medio de la técnica de la Encuesta, que se realice a los profesionales médicos y personal de los consultorios médicos. Una vez recopilada la información, la forma en que se analizaran e interpretaran los resultados a través de la tabulación de datos, en donde se presentara un cuadro de frecuencia absoluta con el porcentaje de frecuencia relativa seguidamente los resultados de análisis serán presentados en laminas de gráficos de pastel; explicando así cada interrogante.

El análisis de cada interrogante será útil para comprobar si el sistema de hipótesis fijados. Esto se lograra mediante la adecuada interpretación de los resultados se pondrán en marcha con los datos recolectados en los consultorios médicos de la ciudad de San Miguel.

El Cuestionario y la Encuesta han sido diseñados para el análisis relacionado entre variables e indicadores que permitan obtener respuestas específicas que sirvan de base para la obtención de la información en la investigación.

CAPITULO IV.

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

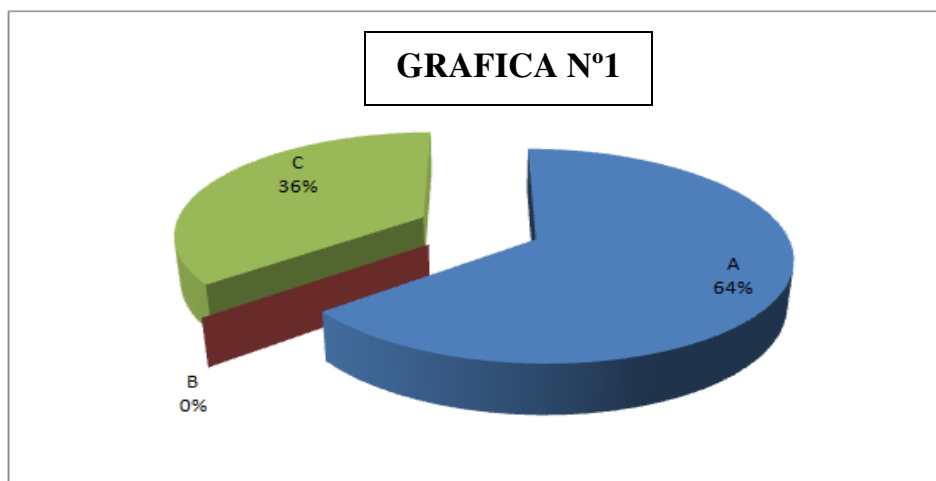
DIRIGIDO A PROFESIONALES MÉDICOS, PERSONAL DE CONSULTORIOS MÉDICOS DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL.

Pregunta: 1. ¿Qué entiende por Control Interno?

- a. Un control que revisa los ingresos y egresos del efectivo internamente.
- b. Un sistema de control ordenado que permite ver registrado las actividades y Operaciones en el tiempo oportuno dentro de la institución que lo practica.
- c. Un control que es ejecutado por la junta directiva y personal en general para Generar seguridad razonable, a través de sus Políticas, procedimientos y acciones.

Objetivo: Conocer si existe un control interno dentro del consultorio medico.

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
A	45	64
B	0	0
C	25	36
Total	70	100

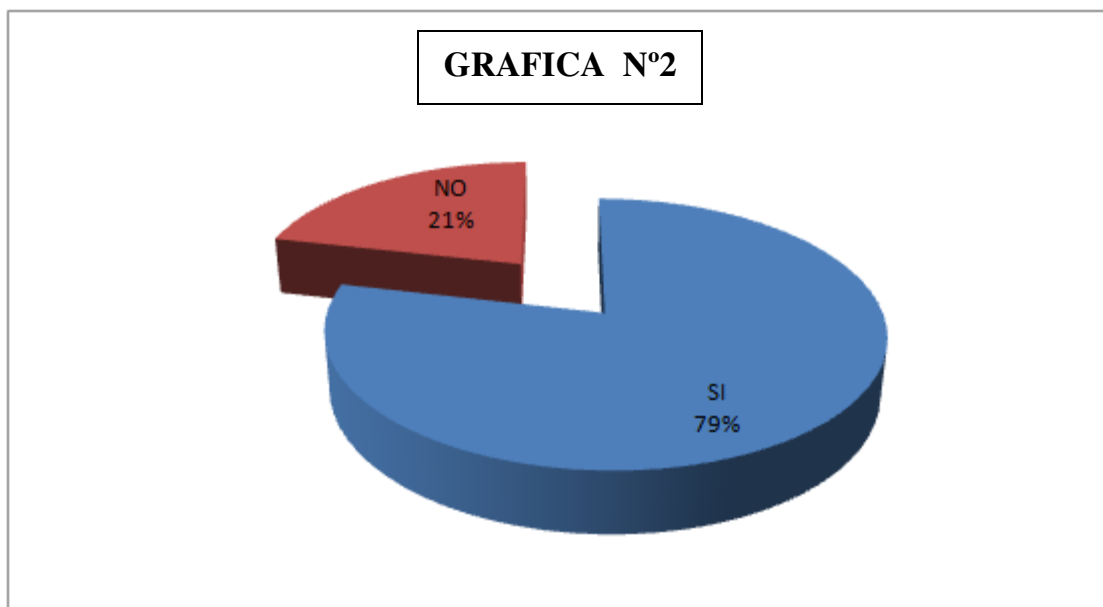


Análisis: De las 70 consultorios médicos encuestados entre profesionales médicos y personal se determinó que el 64% considera que el control interno es un control que revisa los ingresos y egresos del efectivo internamente y un 36% considera que control interno es un control que es ejecutado por la junta directiva y personal en general para generar seguridad razonable, a través de sus Políticas, procedimientos y acciones.

Pregunta: 2. ¿Considera usted que su Consultorio es una Empresa?

Objetivo: conocer si el consultorio medico es considerado una empresa por el profesional médico.

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
SI	55	79
NO	15	21
Total	70	100



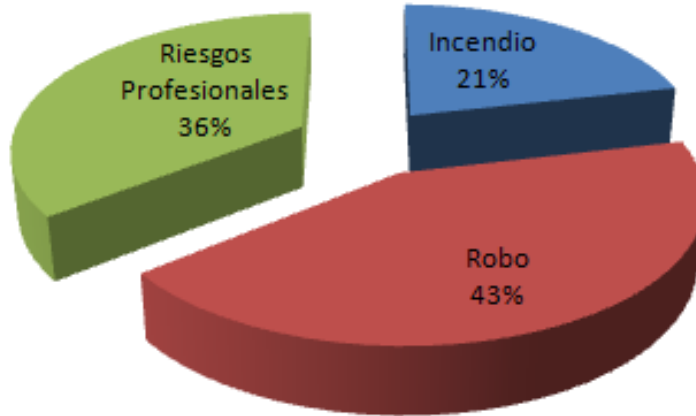
Análisis: De acuerdo a las 70 personas encuestadas el 79% exponen que a su consultorio los considera una empresa. Mientras que el 21% opina que no es una empresa, debido a que consideran que una empresa es una organización de mucho tamaño.

Pregunta: 3. ¿Mencione que tipos de riesgos observa dentro de su consultorio?

Objetivo: Conocer si consideran que hay riesgos dentro consultorios Médico y cuales son.

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
Incendio	15	21
Robo	30	43
Riesgos Profesionales	25	36
Total	70	100

GRAFICA N°3

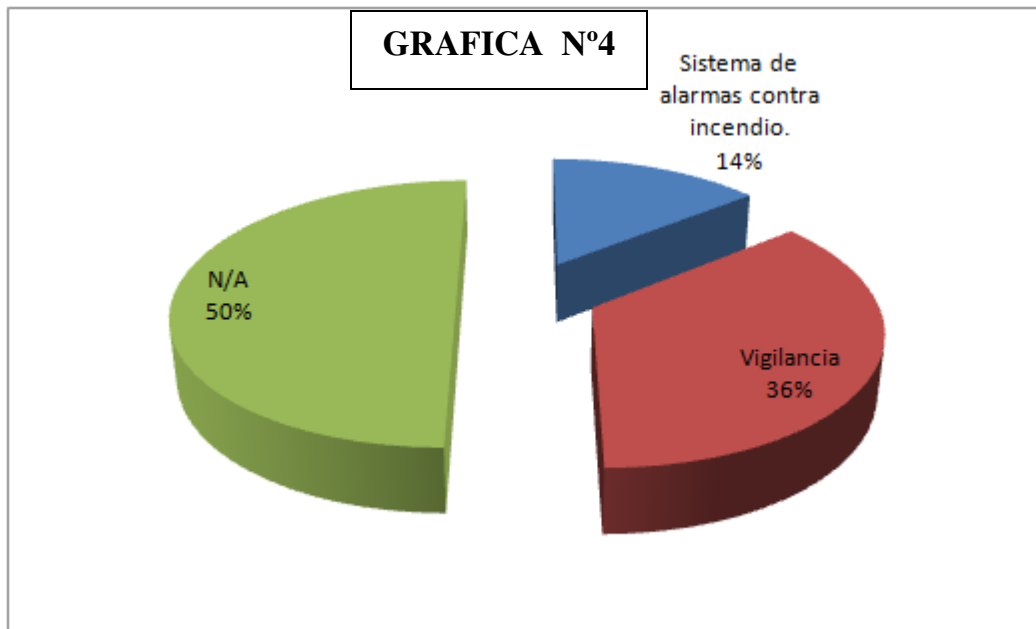


Análisis: De acuerdo con el 100% de encuestados el 43% opina los riesgos más comunes a los que se enfrenta su consultorio médico es a los robos, el 36% de los encuestados creen que los riesgos mas importantes son consecuencias de Riesgos Profesionales y el resto (21%) de los consultorios médicos tienen riesgo de incendio.

Pregunta: 3.a. ¿Cuáles son las actividades que realiza para minimizar el riesgo?

Objetivo: verificar con que actividades minimiza los riesgos del consultorio medico.

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
Sistema de alarmas de incêndio.	10	14
Vigilancia	25	36
N/A	35	50
Total	70	100

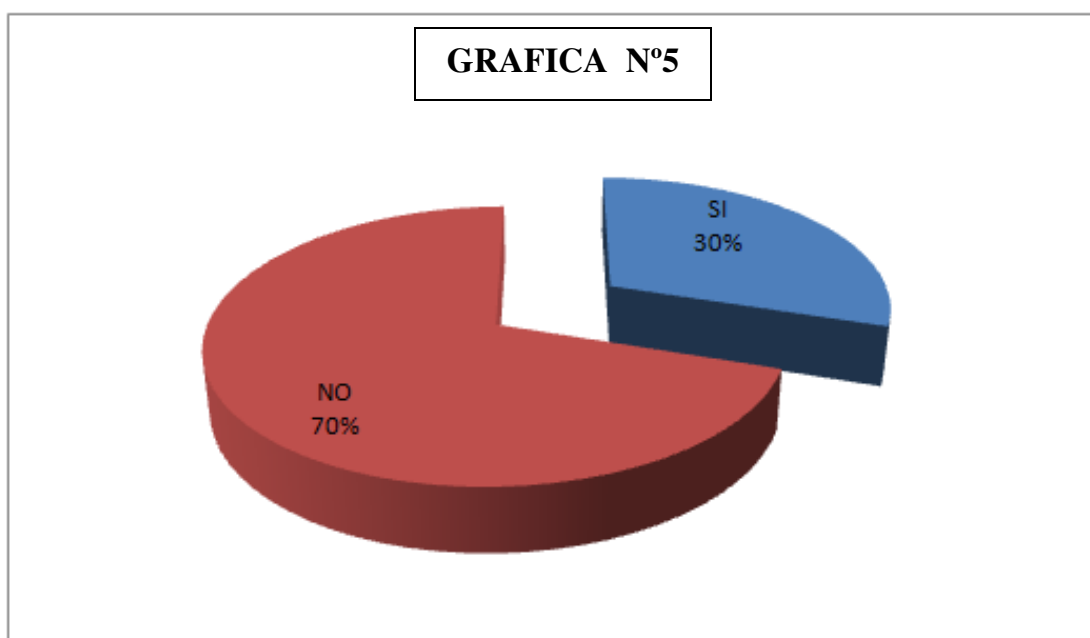


Análisis: Del 100% de profesionales médicos encuestados el 14% dijo tener sistema de alarma contra incendios; en cambio el 36% dentro de los consultorios maneja vigilancia privada. Y el 50% dice no hacer nada. Esto puede significar que los médicos no consideran tan necesario establecer un sistema de seguridad, ya que consideran que existe poco riesgo físico de los consultorios.

Pregunta: 4. ¿Tiene algún conocimiento acerca de la experiencia de clínicas médicas que documenten su proceso de control interno?

Objetivo: Determinar si el medico conoce de alguna experiencia que documenten el control interno en alguna institución.

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
SI	21	30
NO	49	70
Total	70	100

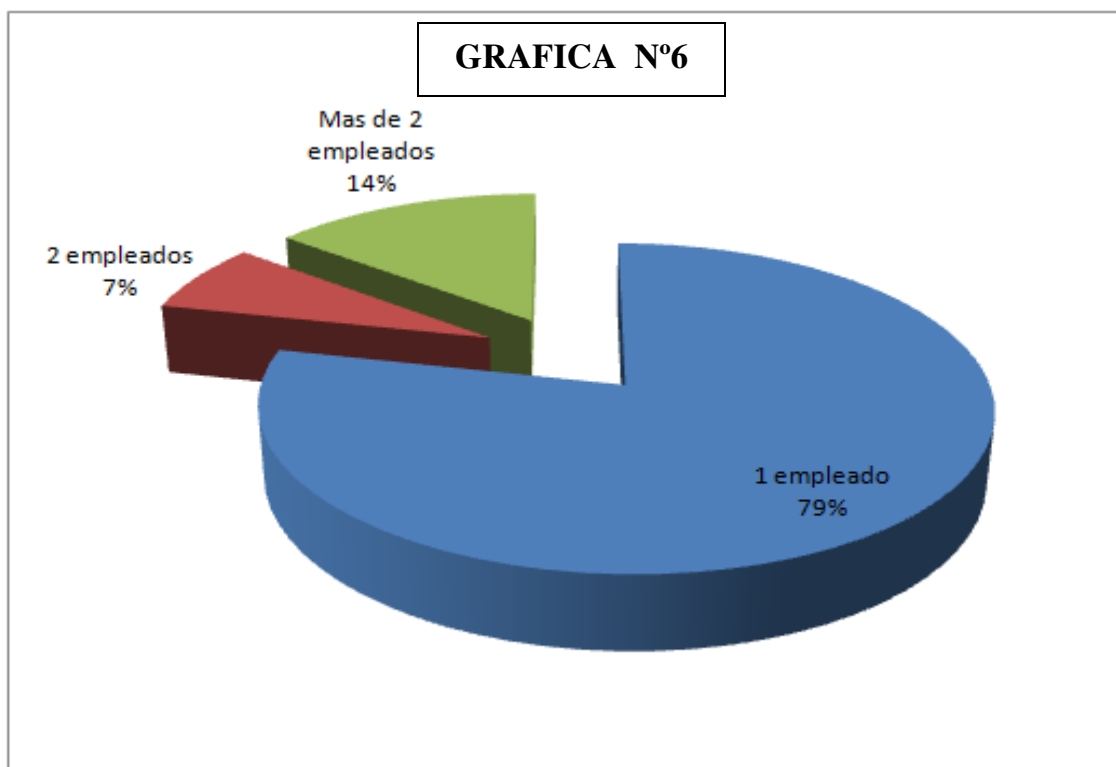


Análisis: De acuerdo con los datos obtenidos, del 100% de las personas encuestadas el 30% expresa que si han conocido de experiencias de otras clínicas que tienen documentado su proceso de control interno. Y el 70% expresa que no conoce o nunca ha tenido dicha experiencia.

Pregunta: 5. ¿Cuántos empleados posee el consultorio?

Objetivo: Conocer la cantidad de empleados que posee el consultorio.

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
1 empleado	55	79
2 empleados	5	7
Mas de 2 empleados	10	14
Total	70	100

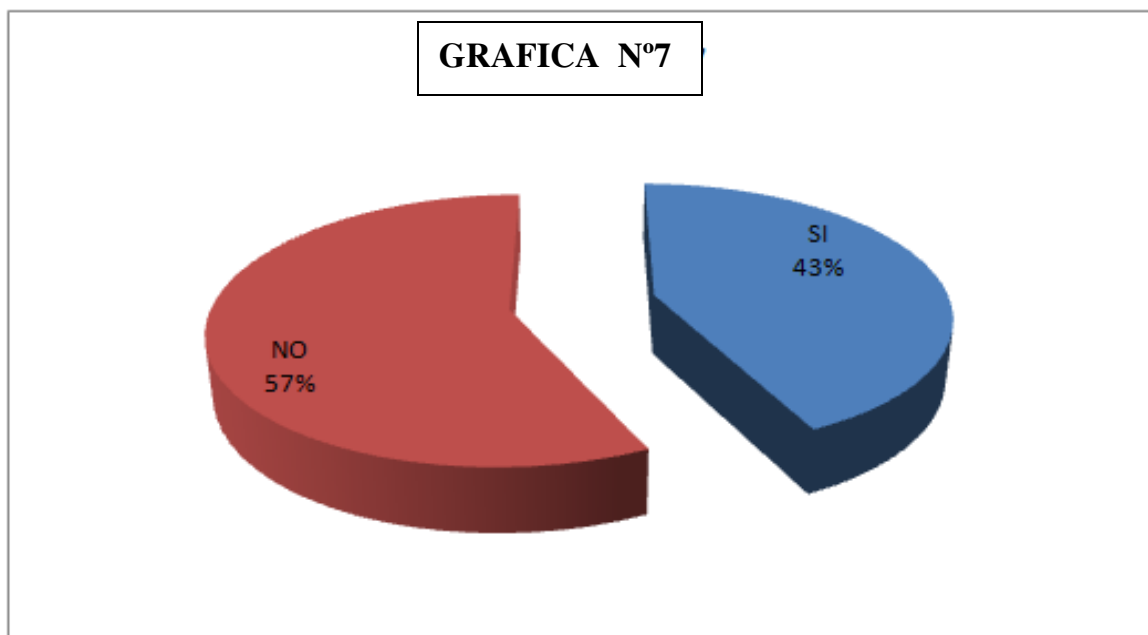


Análisis: De acuerdo con el 100% de profesionales médicos encuestados el resultado fue que un 79% posee solo una secretaria, el 14% posee dos y el 7% dijo que posee mas de dos por que hay otras actividades accesorias o comunes dentro del consultorio médico.

Pregunta: 6. ¿Las contrataciones del personal al consultorio se realizan en base a un perfil de puesto previamente definido y se evaluó la idoneidad de la persona con el perfil del puesto?

Objetivo: Conocer si el personal que labora es el mas idóneo, dentro de los consultorios médicos.

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
SI	30	43
NO	40	57
Total	70	100



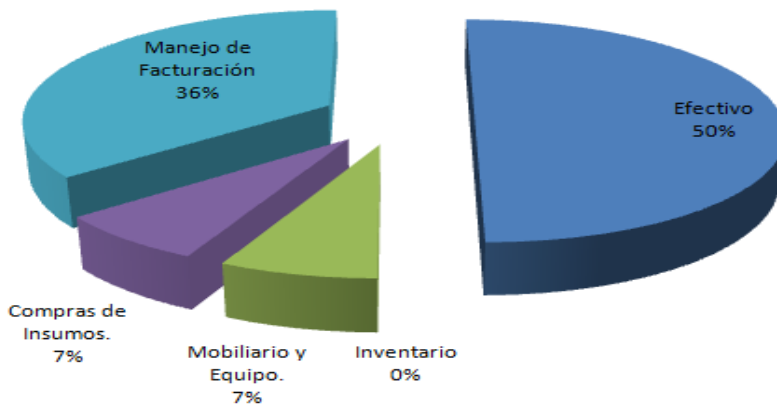
Análisis: Del total de profesionales médicos encuestados del 100%, un 43% contestó que el personal contratado si cuenta con la idoneidad necesaria para el cargo según el perfil, y el 57% dice no contar con un perfil para la contratación de su personal por lo tanto no poseen personal idóneo para el cargo, dicen que por motivos de costos.

Pregunta: 7. ¿De los siguientes aspectos cual de ellos controla más eficientemente?

Objetivo: Conocer si dentro del consultorio medico, estos aspectos son evaluados y controlados para una buena administración.

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
Efectivo	35	50
Inventario	0	0
Mobiliario y Equipo.	5	7
Compras de Insumos.	5	7
Manejo de Facturación	25	36
Total	70	100

GRAFICA N°8

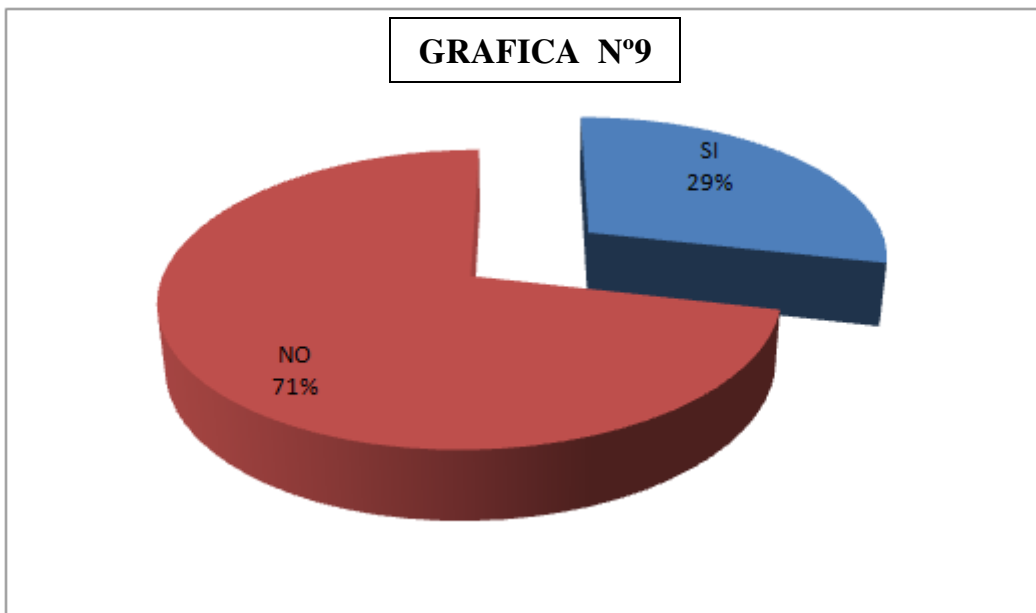


Análisis: De acuerdo a los datos que presenta la encuesta el 50% opina que el efectivo es el punto que mas controlan, le sigue el manejo de facturación con un 36%, 7% opina que el Mobiliario y Equipo, así como la compras de Insumos. Se observa también que al inventario no le reconocen ningún tipo de control lo que significa bajo establecimiento de prioridades en el control de sus activos.

Pregunta: 8. ¿Existen procedimientos de control de manera escrita que les permita una buena administración?

Objetivo: Conocer si existen algunos procedimientos por escrito para una buena administración dentro del consultorio.

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
SI	20	29
NO	50	71
Total	70	100



Análisis: De acuerdo al 100% de los profesionales médicos encuestados el 29% dice que los procedimientos de control si están por escrito; en cambio, el 71% expresan que no. Eso hace pensar en la necesidad que existe de ciertos procedimientos de control de manera escrita en todos los consultorios.

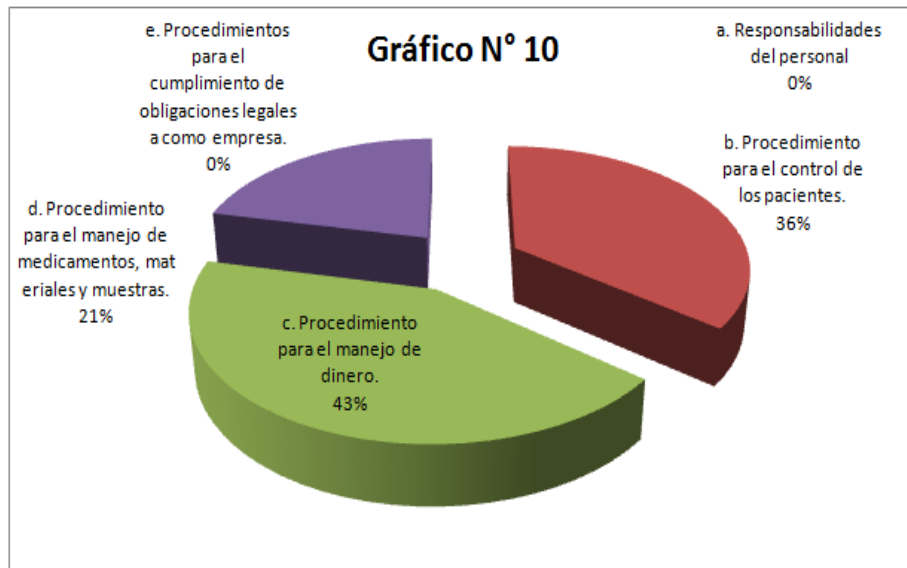
Pregunta: 9. ¿Marque cuál de estos procedimientos o lineamientos están por escrito:

- a. Responsabilidades del personal.
- b. Procedimiento para el control de los pacientes.
- c. Procedimiento para el manejo de dinero.
- d. Procedimiento para el manejo de medicamentos, materiales y muestras.
- e. Procedimientos para el cumplimiento de obligaciones legales a cargo del consultorio como empresa.

Objetivo: Conocer cuales procedimientos o lineamientos están por escrito en el

Alternativas	N°	(%)
a. Responsabilidades del personal	0	0
b. Procedimiento para el control de los pacientes.	25	36
c. Procedimiento para el manejo de dinero.	30	43
d. Procedimiento para el manejo de medicamentos, materiales y muestra	15	21
e. Procedimientos para el cumplimiento de obligaciones legales	0	0
Total	70	100

GRAFICA N°10



Análisis:

acuerdo
los datos
obtenidos

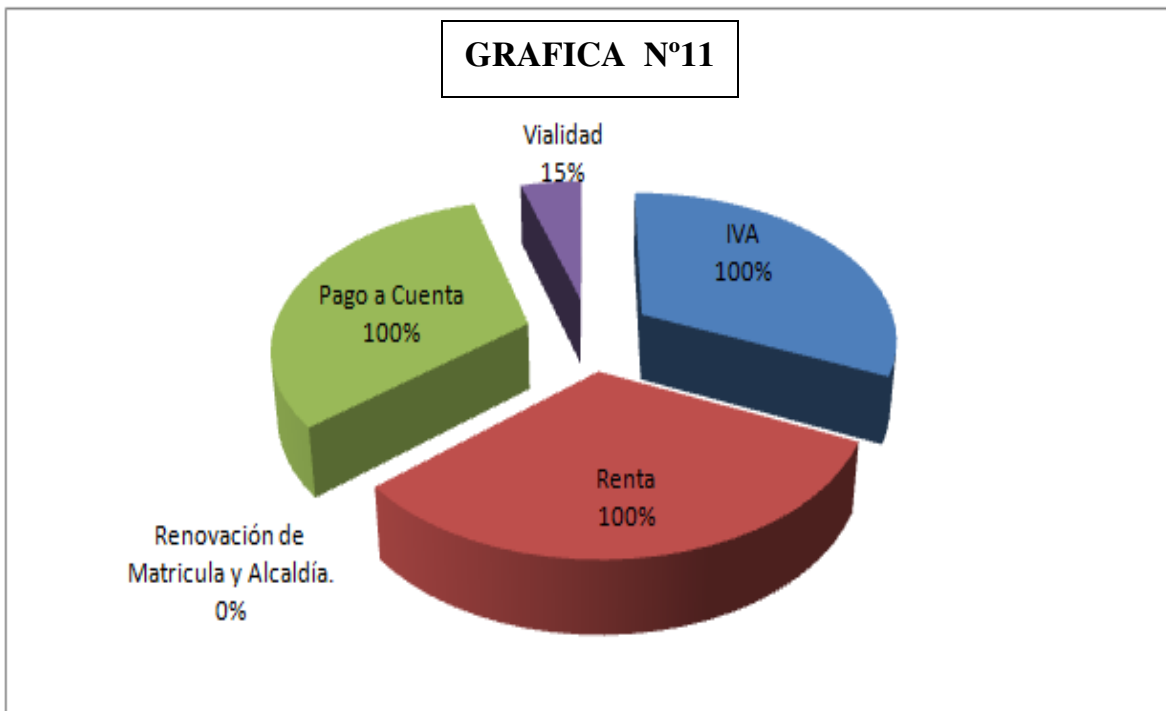
De
con
de la

encuesta el 100% de los consultorios médicos, el 36% dijeron que tienen procedimientos de control al paciente por escrito, el 43% dice tener procedimientos de manejo del dinero por escrito, en 21% dijeron que tienen por escrito procedimientos para el manejo de medicamentos, materiales y muestras: Es decir que se vuelve necesaria la evaluación de un control interno dentro del consultorio médico como una herramienta de apoyo.

Pregunta: 10. ¿Cuáles de las siguientes obligaciones legales cumple?

Objetivo: Determinar que tipo de obligaciones como empresa, el consultorio medico cumple.

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
IVA	25	36
Renta	20	29
Pago a Cuenta	15	21
Vialidad	10	14
Renovación de Matricula y Alcaldía.	0	0
Total	70	100

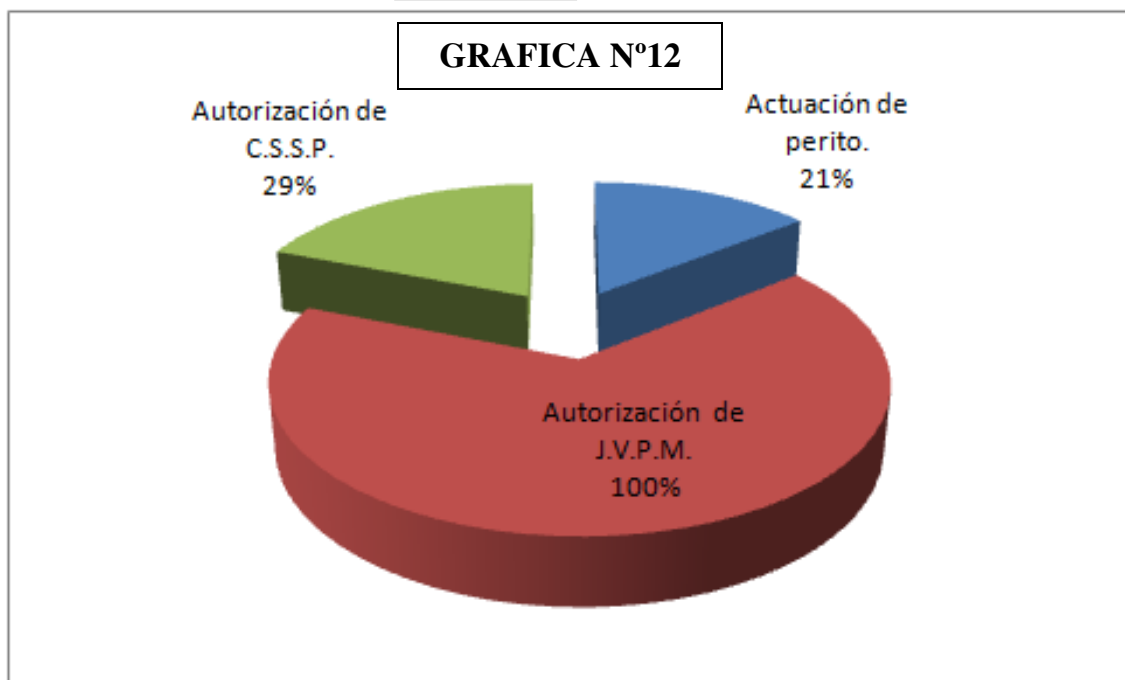


Análisis: De acuerdo con los datos obtenidos del 100% de profesionales encuestados respondieron que el 100% cumple con la obligación de llevar IVA, RENTA y Pago a Cuenta, pero solo un 15% cumple con vialidad. El 0% considera no cumplir con la Renovación de Matricula y la actualización de alcaldía.

Pregunta: 11. ¿Cuál de las siguientes obligaciones profesionales cumple? (según regulación medica)

Objetivo: conocer si el profesional medico, cumple según regulación medica.

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
Actuación de perito.	15	21
Autorización de J.V.P.M.	40	57
Autorización de C.S.S.P.	15	22
Total	70	100

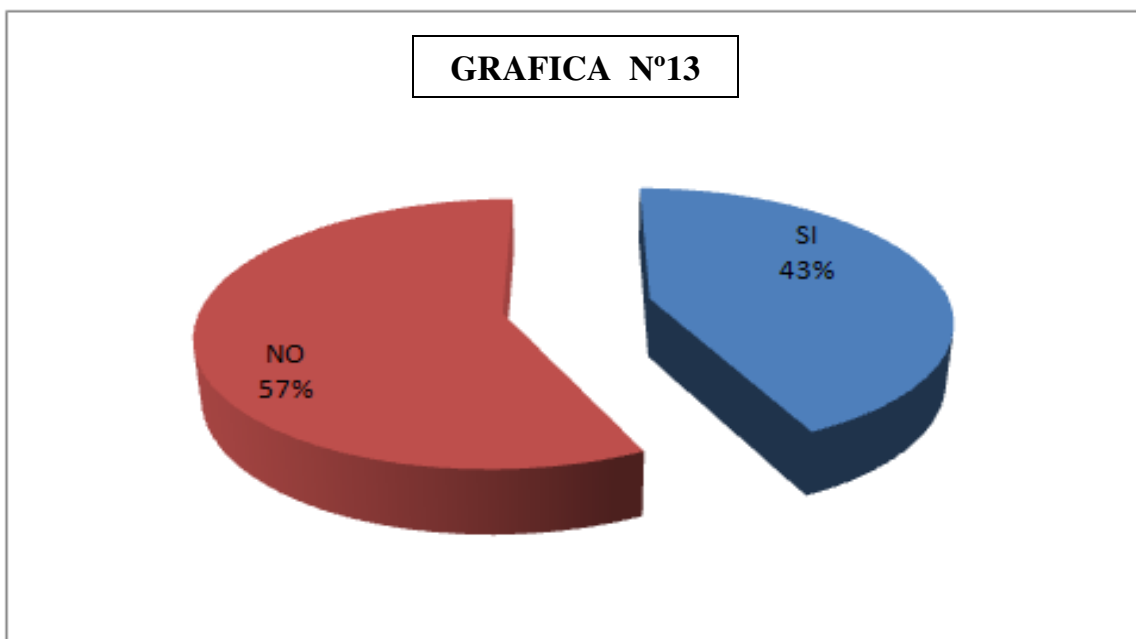


Análisis: De acuerdo con los datos obtenidos de la encuesta el 100% se distribuye así, el 15% respondió que cumple con autorización de perito. Un 100% cumple con la obligación en obtener el número de autorización de J.V.P.M. y el 29% dijo que si cumple con la autorización del C.S.S.P. Lo que significa que la administración debe velar que se cumplan con todas las obligaciones formales de un médico, para lograr mayor competitividad en el mercado laboral.

Pregunta: 12 ¿Considera usted que están bien definidas las responsabilidades y funciones dentro del consultorio médico?

Objetivo: Conocer si el personal tiene bien definidas sus responsabilidades y funciones dentro del consultorio médico.

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
SI	30	43
NO	40	57
Total	70	100



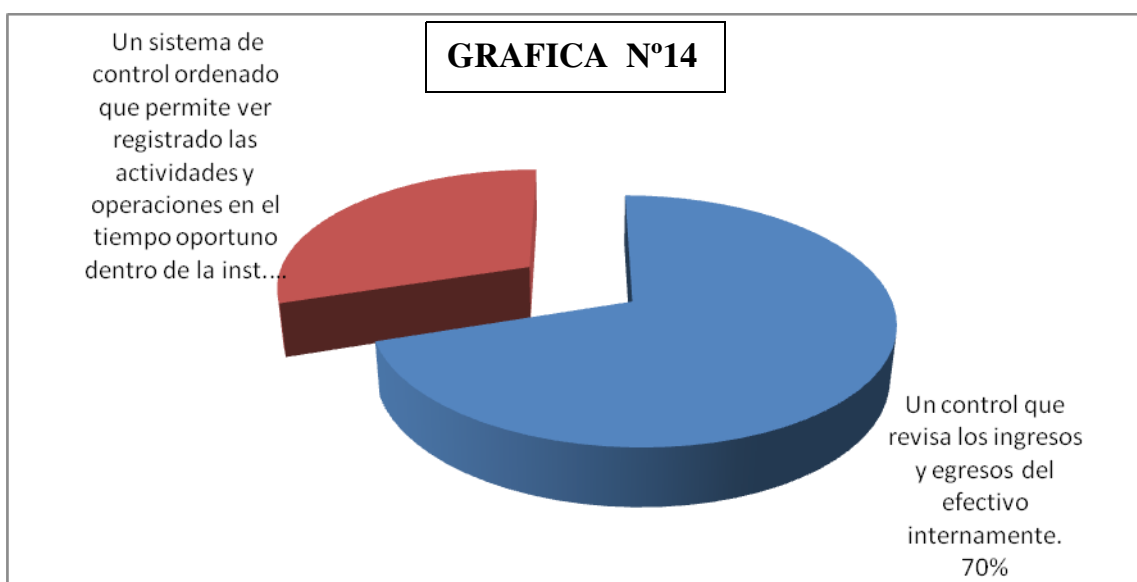
Análisis: De acuerdo con los datos obtenidos de la encuesta, el 43% dice si tener bien definidas las responsabilidades dentro del consultorio; en cambio un 57% dice que no tienen bien definidas las responsabilidades y funciones dentro del consultorio médico. Por

lo que se observa lo útil que sería el establecimiento de una guía que disminuya los puntos débiles de control de los consultorios médicos.

Pregunta: 13. ¿Considera usted que la información, de facturación es confiable y oportuna?

Objetivo: Conocer si la información que reflejan los de profesionales médicos es confiable en el sistema de facturación del que hace uso.

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
SI	55	79
NO	15	21
Total	70	100



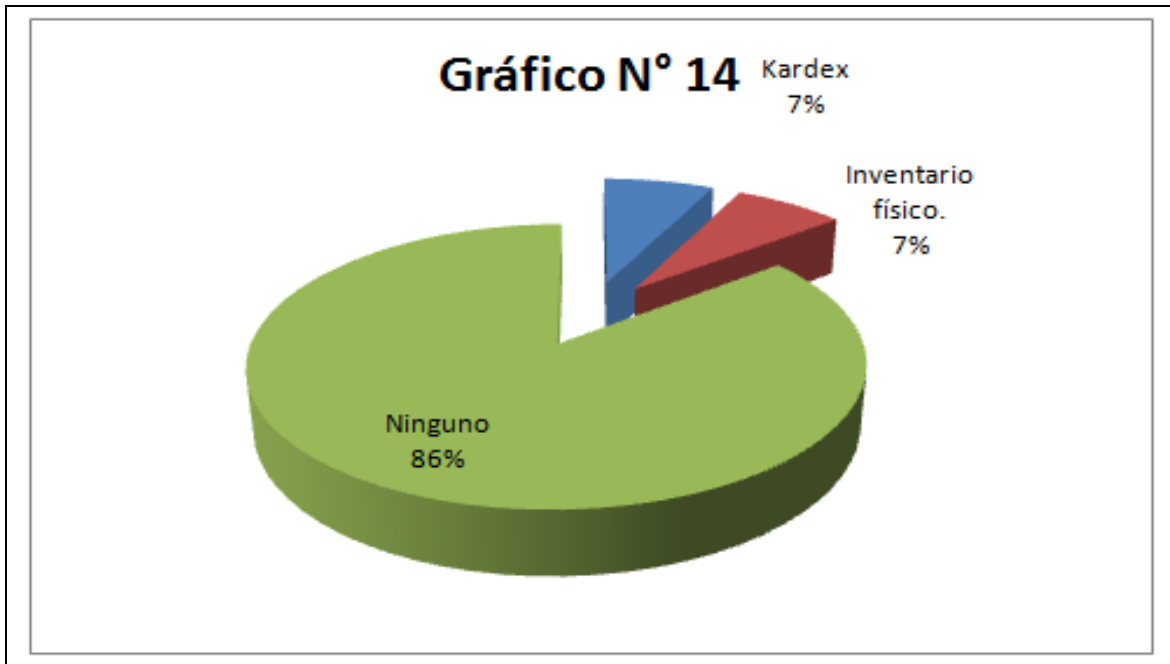
Análisis: De acuerdo con los datos obtenidos de la encuesta el 79% expresó que la información reflejada en la facturación mensual es consistente con el nivel de ingresos que posee el consultorio, mientras que un 21% dice no facturar el cien por ciento de sus ingresos.

Pregunta: 14 ¿Existe algún control físico de inventarios dentro del consultorio médico?

Objetivo: Determinar como controla los inventarios dentro del consultorio médico.

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
Kardex	5	7
Inventario físico.	5	7
Ninguno	60	86
Total	70	100

GRAFICA N°15

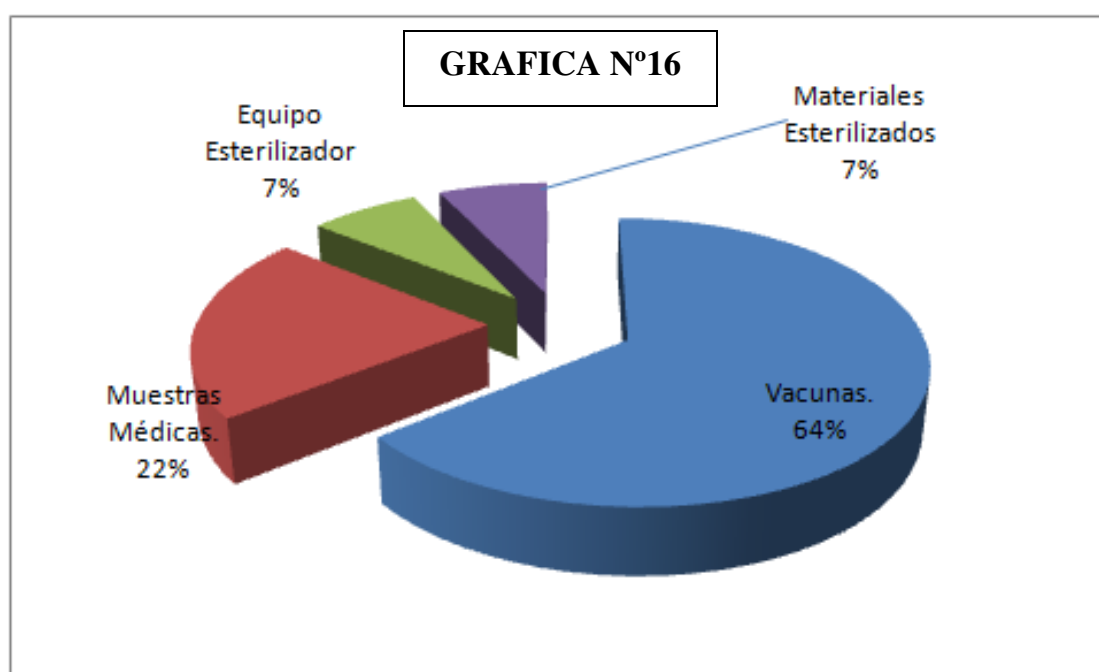


Análisis: Del total de encuestados y de acuerdo a los resultados obtenidos el 7% dice tener kárdex un método que controla entradas y salidas de inventarios a precio de costo. Igualmente un 7% de los usan el método de recuento de inventario físico de forma regular. Y un 86% expresó que no maneja ningún tipo de método o procedimiento de inventario. Para una buena administración es necesario un buen control en el inventario.

Pregunta: 15. ¿Marque que considera susceptible a robo según la seguridad del lugar donde almacena los siguientes activos?

Objetivo; Conocer la seguridad del lugar donde se resguardan los activos.

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
Vacunas.	45	64
Muestras Médicas.	15	22
Equipo Esterilizador	5	7
Materiales Esterilizados	5	7
Total	70	100

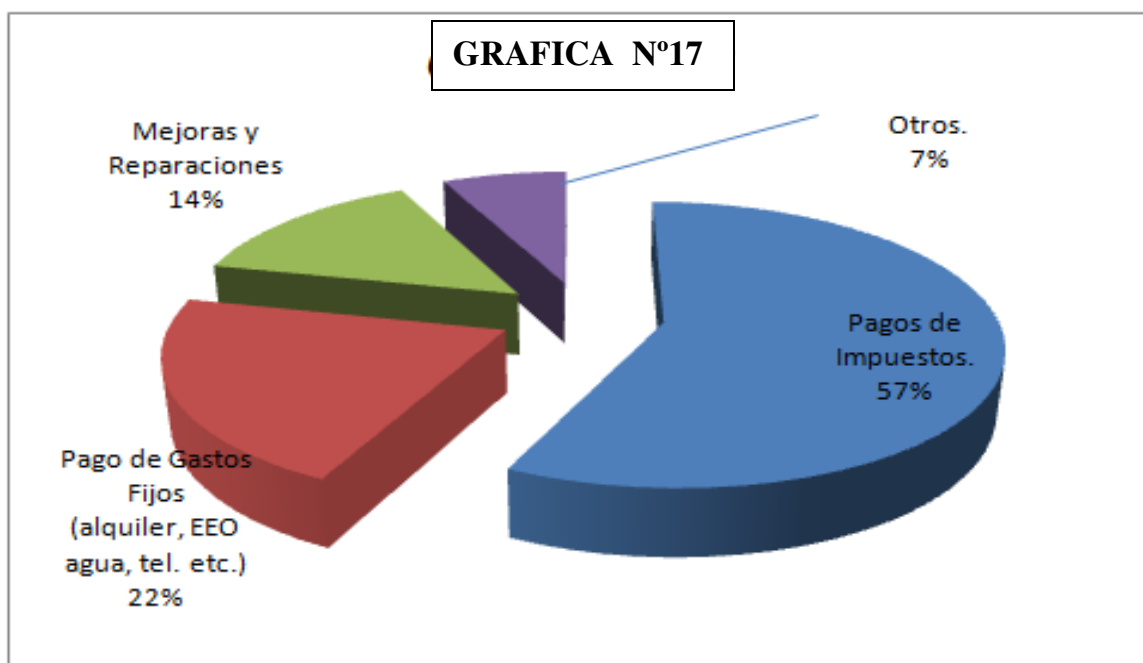


Análisis: Del total de personas encuetadas del 100%. El 65% expresaron que las vacunas son las más susceptibles de robo; para el 22% expresan que las muestras médicas son los activos mas propensos a robo. El 7% expresó que el equipo esterilizador es el susceptible a robo. De igual forma el Material esterilizado con un 7%.

Preguntas: 16. ¿Qué actividades se planifican en el consultorio médico?

Objetivo: Determinar que actividades se planifican dentro del consultorio médico y cual tienen mayor importancia.

Alternativas	Nº	Porcentaje (%)
Pagos de Impuestos.	40	57
Pago de Gastos Fijos (alquiler, EEO agua, tel. etc.)	15	21
Mejoras y Reparaciones	10	15
Otros.	5	7
Total	70	100

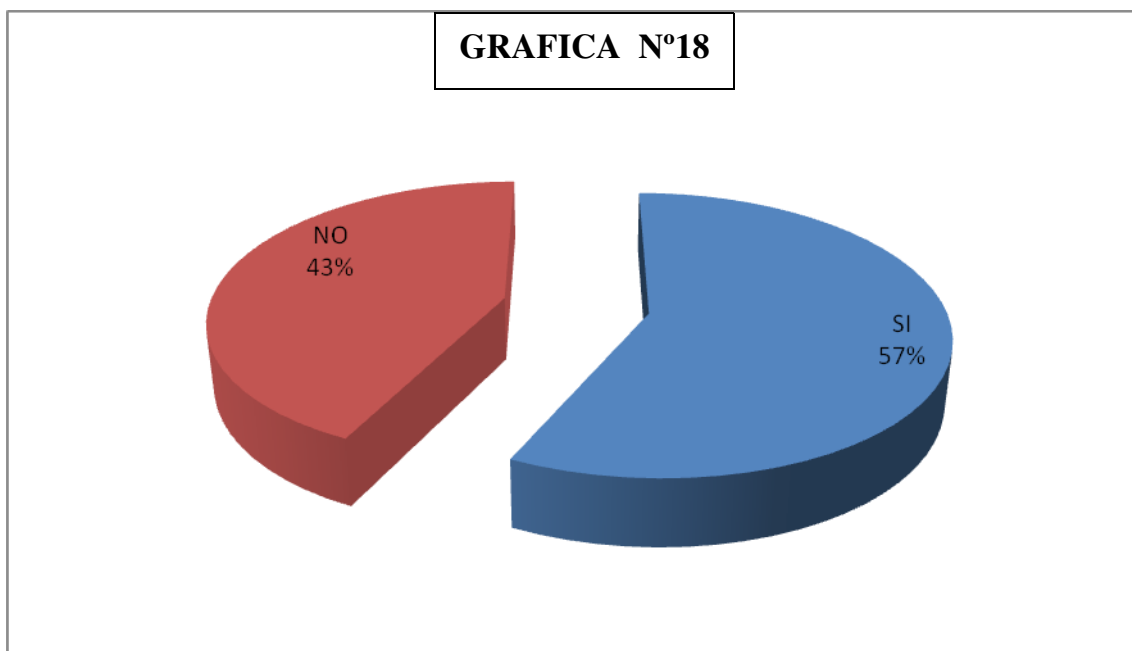


Análisis: Del total de personas encuestadas el 57% expone que planifican el pago de Impuestos, un 21% dijo que planifica los gastos fijos, el 14% planificaba Mejoras y Reparaciones dentro del consultorio médico y el resto (7%) dijo planificar en otras áreas del consultorio.

Pregunta: 17. ¿Considera importante darle seguimiento al cumplimiento de lo planificado en el consultorio medico?

Objetivo: Determinar si para el profesional medico le da importancia darle seguimiento a lo planificado.

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
SI	55	79
NO	15	21
Total	70	100

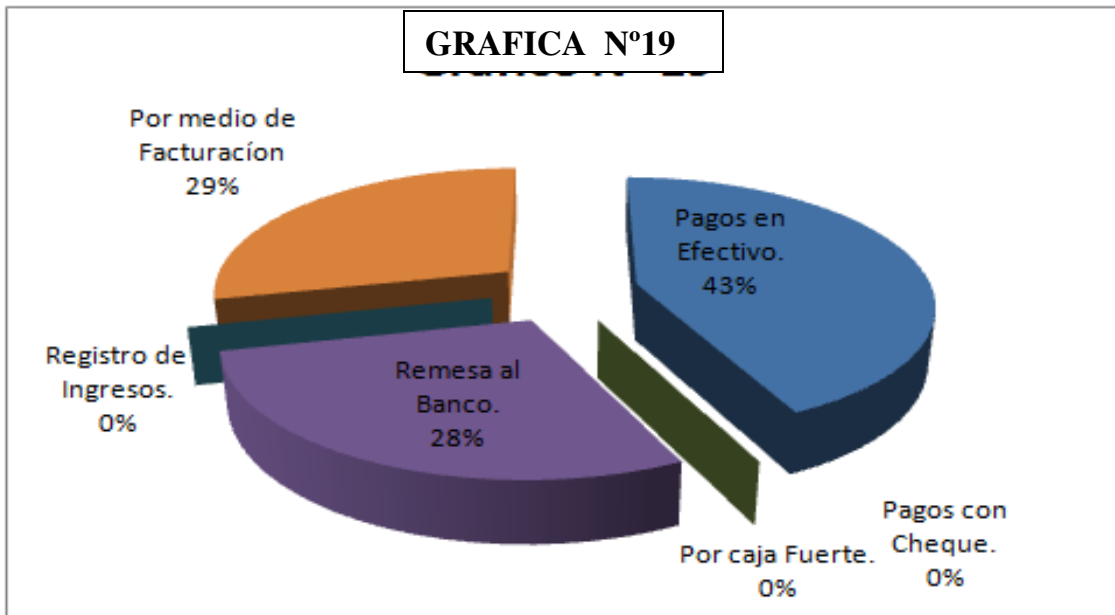


Análisis: Del total de personas encuestadas el 79% opina que es importante darle al cumplimiento a lo planificado en el consultorio médico y el 21% expresa que no es necesario, pues consideran que las actividades que se realizan no son complejas.

Pregunta: 18. ¿Identifique marcando las siguientes opciones cómo controla usted el efectivo?

Objetivo: Determinar como controlaría el efectivo dentro del consultorio medico, por ser una parte importante del consultorio médico.

Alternativas	Nº	Porcentaje (%)
Pagos en Efectivo.	30	42
Pagos con Cheque.	0	0
Por caja Fuerte.	0	0
Remesa al Banco.	20	29
Registro de Ingresos.	0	0
Por medio de Facturación.	20	29
Total	70	100



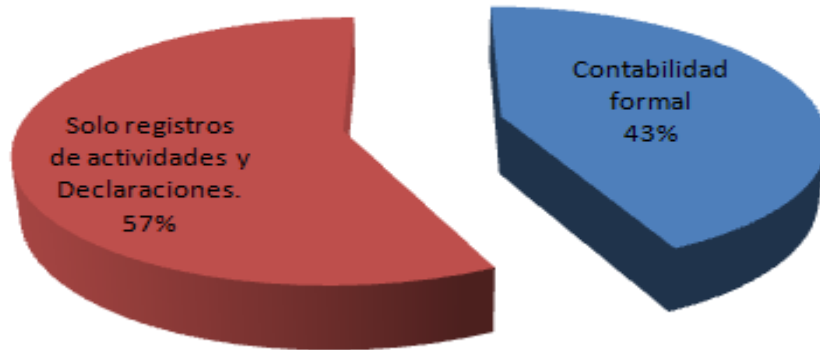
Análisis: De acuerdo con el 100% encuestado un 43% expresó que la forma de controlar el efectivo es por medio de Pago en Efectivo, el 29% opino que lo hace por medio de Remesas al Banco, el otro 28% lo controla por medio de Facturación.

Pregunta: 19. ¿Llevan algún tipo de contabilidad o registro de operaciones?

Objetivo: Conocer que tipo de registro de las operaciones llevan los profesionales médicos en su consultorio.

Alternativas	N°	Porcentaje (%)
Contabilidad formal	30	43
Solo registros de actividades y Declaraciones.	40	57
Total	70	100

GRAFICA N°20

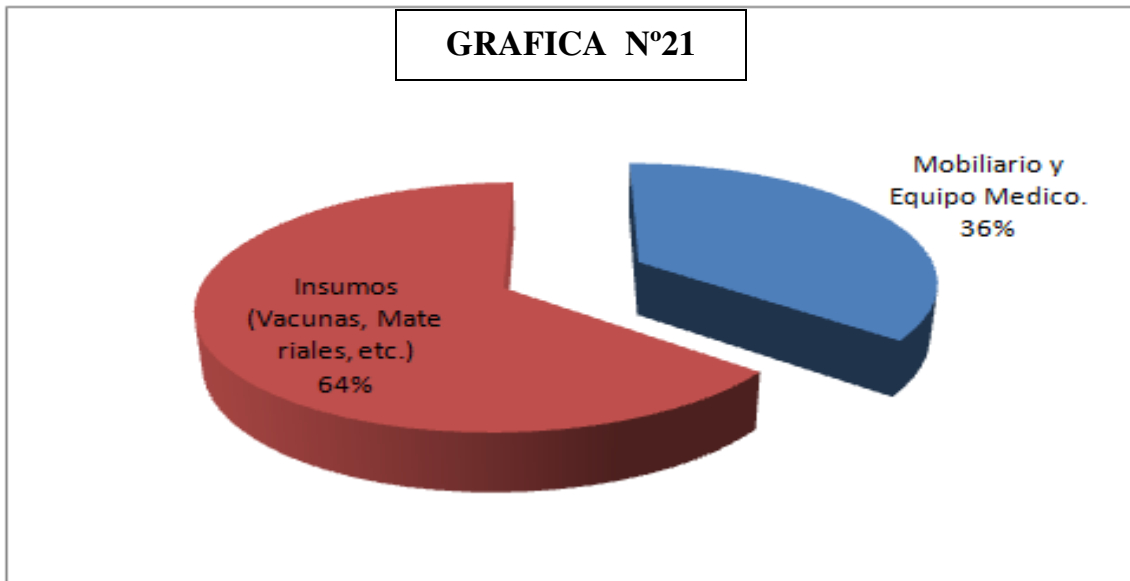


Análisis: Del 100% de profesionales encuestados el 43% afirma que si lleva contabilidad formal mientras que el 57% dijeron llevar solo registros de control de impuestos, con la finalidad de cumplir con la obligación fiscal y no así de información.

Pregunta: 20. ¿Dentro del consultorio cuales considera que son sus activos más importantes?

Objetivo: Determinar que considera importante el profesional medico dentro de sus activos.

Alternativas	N°	Porcentaje (%)
Mobiliario y Equipo Medico.	25	36
Insumos (Vacunas, Materiales, etc.)	45	64
Total	70	100

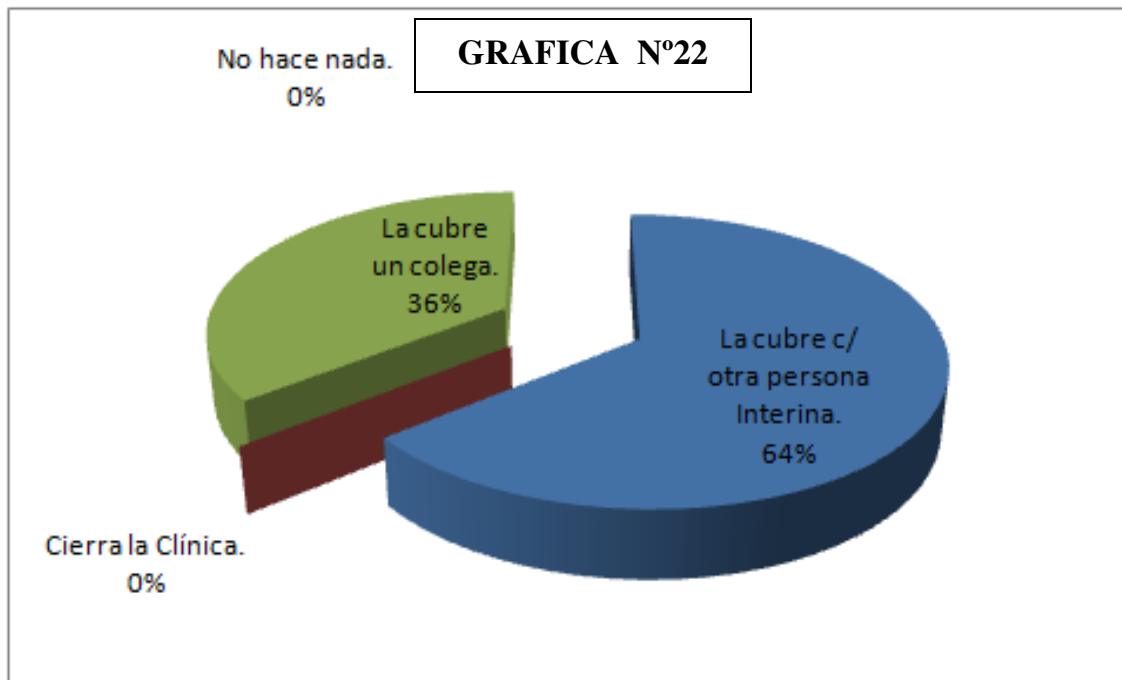


Análisis: Del 100% de los encuestados el 36% respondió que consideraba que el Mobiliario y equipo médico son los activos más importantes que posee y el 64% opinó que los insumos como vacunas, materiales médicos, etc. son los activos más importantes para la empresa. Esta divergencia entre unos y otros radica en la especialidad que cada médico práctica.

Pregunta: 21. ¿En caso de faltar uno de sus empleados como se cubren la vacante?:

Objetivo: Determinar como se cubre la vacante en esta circunstancia, si hay alguien esta para ese momento como reacciona el profesional médico.

Alternativas	Nº	Porcentaje (%)
La cubre c/ otra persona Interina.	45	64
Cierra la Clínica.	0	0
La cubre un colega.	25	36
No hace nada.	0	0
Total	70	100



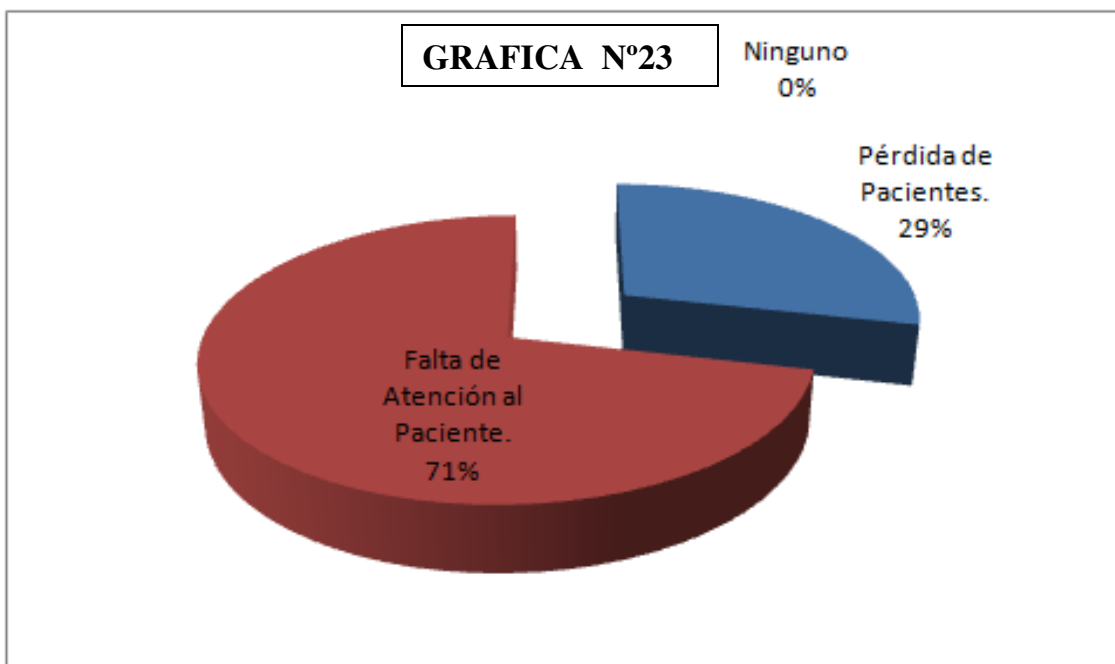
Análisis: De un total del 100% de encuestados obtuvimos que el 64% manifiesta que cuando hace falta la secretaria se cubren con una empleada interina, y el 36% manifestó que

lo cubre con un colega. Por lo que ninguno cierra su clínica ni dejan de hacer algo al respecto para cubrir la falta de un empleado.

Pregunta: 21.a ¿Identifique cuales son los Problemas que experimentan al faltar uno de sus Empleados?

Objetivo: Determinar que problemas enfrenta, cuando falta algún empleado.

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
Pérdida de Pacientes.	20	29
Falta de Atención al Paciente.	50	71
Ninguno	0	0
Total	70	100



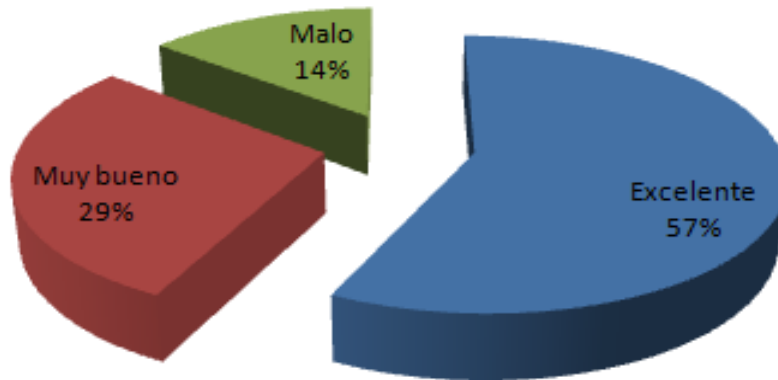
Análisis: Del 100% de profesionales encuestados el 29% opinó que lo que ocurre cuando no está la secretaria se da una pérdida de pacientes, pero el 71% expresa que solamente se da una falta de atención en el paciente.

Pregunta: 22. ¿Cómo considera usted, que se elabore una guía que permita proteger sus activos, registrar adecuadamente sus operaciones y cumplir obligaciones legales, formales y sustantivas en concepto de prestación de servicio?

Objetivo: Conocer como consideran una guía que les permita mejorar la administración en concepto de prestación de servicios, actividades del consultorio médico etc.

Alternativas	N°	Porcentaje (%)
Excelente	40	57
Muy bueno	20	29
Malo	10	14
Total	70	100

GRAFICA N°24

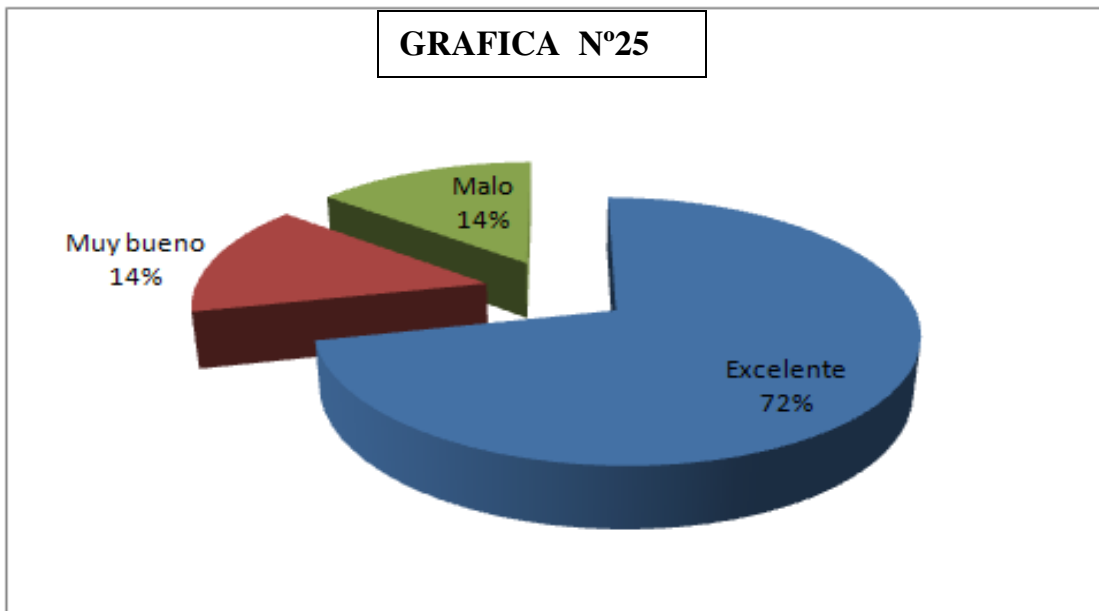


Análisis: Del total del 100% de encuestados, un 57% considera una excelente opción proponer una guía que les permita mejorar la administración dentro del consultorio médico. El 29% opino que lo considera muy bueno. Por otra parte el 14% de los encuestados opina que es malo.

Pregunta: 23. ¿Considera que una guía de procedimientos de control que permitirá al personal desarrollar sus actividades de manera eficiente y mejorara la administración del consultorio?

Objetivo: Determinar si una guía de procedimientos de control interno resolvería problemas de desarrollo de actividades de manera eficiente y así mejorar la administración del consultorio médico.

Alternativas	N°	Porcentaje (%)
Excelente	50	72
Muy bueno	10	14
Malo	10	14
Total	70	100

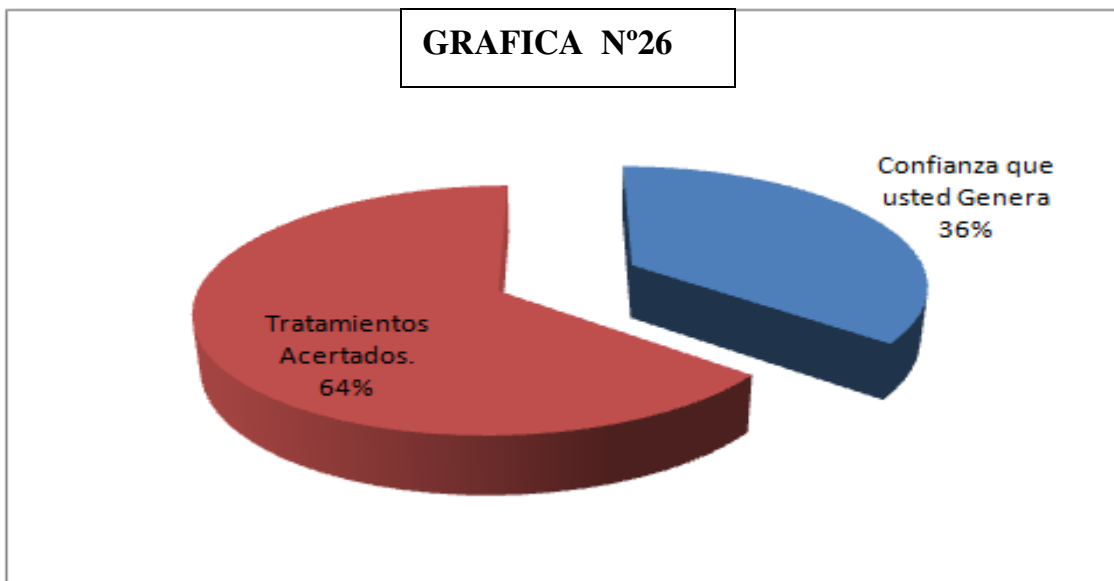


Análisis: Del total de encuestados, un 72% manifestó que considera excelente que exista una guía que permita desarrollar sus actividades de manera eficiente y mejorar la administración del consultorio, así mismo, el 14% considera que es muy bueno la propuesta de una guía. El otro 14% considera dice que sería malo una propuesta que permita desarrollar sus actividades de manera eficiente.

Pregunta: 24 ¿Qué mecanismos utiliza para conservar o atraer al paciente y así mantener una eficiente relación médico-paciente?

Objetivo: Determinar cuáles son los mecanismos que utiliza el profesional médico para mantener una eficiente relación médico – paciente.

Alternativas	N°	Porcentaje (%)
Confianza que usted Genera	25	36
Tratamientos Acertados.	45	64
Total	70	100

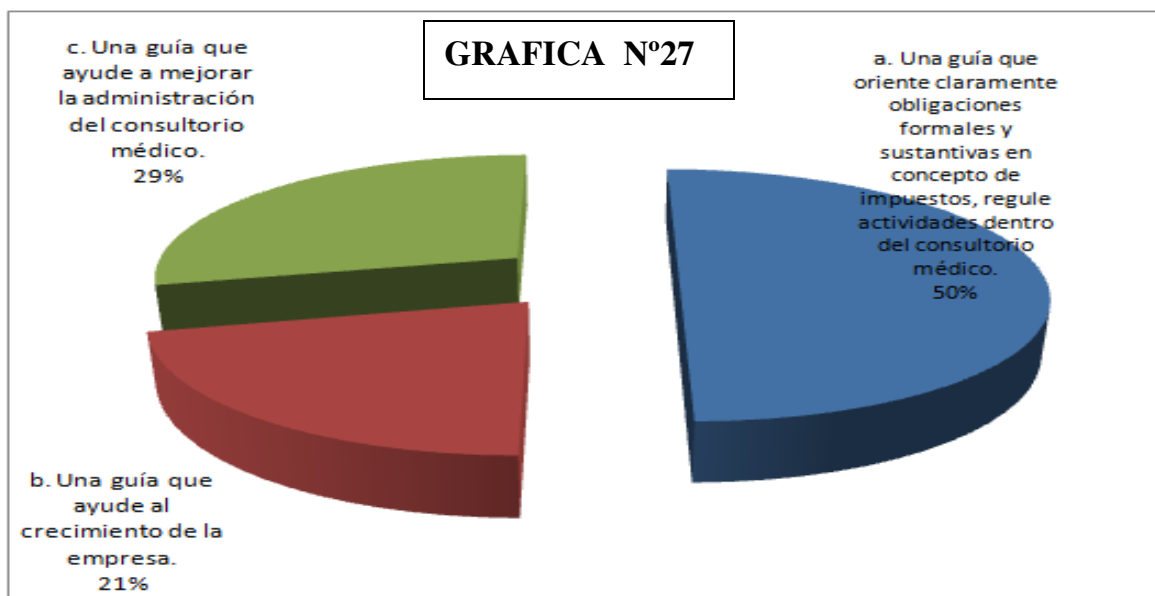


Análisis: Del 100% de profesionales médicos encuestados, el 36% manifestó que considera que la confianza que genera es la idónea para atraer al paciente. Pero al contrario un 64% opina que lo que lo hace más llamativo son los tratamientos acertados y que al final eso hace la diferencia en este mercado competitivo.

Pregunta: 25 ¿Si, existiera un manual de control interno para clínicas medicas, que le gustaría que incluyera, dicho manual?

Objetivo: conocer que le gustaría al profesional médico, que incluyera la guía para mejorar la administración de empresas a consultorios médicos.

Alternativas	Nº	(%)
a. Una guía que oriente claramente obligaciones formales y sustantivas en concepto de impuestos, regule actividades dentro del consultorio médico.	35	50
b. Una guía que ayude al crecimiento de la empresa.	15	21
c. Una guía que ayude a mejorar la administración del consultorio médico.	20	29
Total	70	100



Análisis: Del total de 100% profesionales médicos encuestados el 50% manifestaron que quisieran una guía que contenga todas las obligaciones formales y sustantivas en concepto de impuesto, y regule actividades dentro del consultorio médico; el 29% opina que desea una guía que ayude a mejorar la administración del consultorio, mientras que el otro 21% solo desea una guía que ayude al crecimiento de la empresa o consultorio médico.

Indicación: Para efectos de la investigación es importante que la secretaria sea entrevistada por lo anterior expuesto.

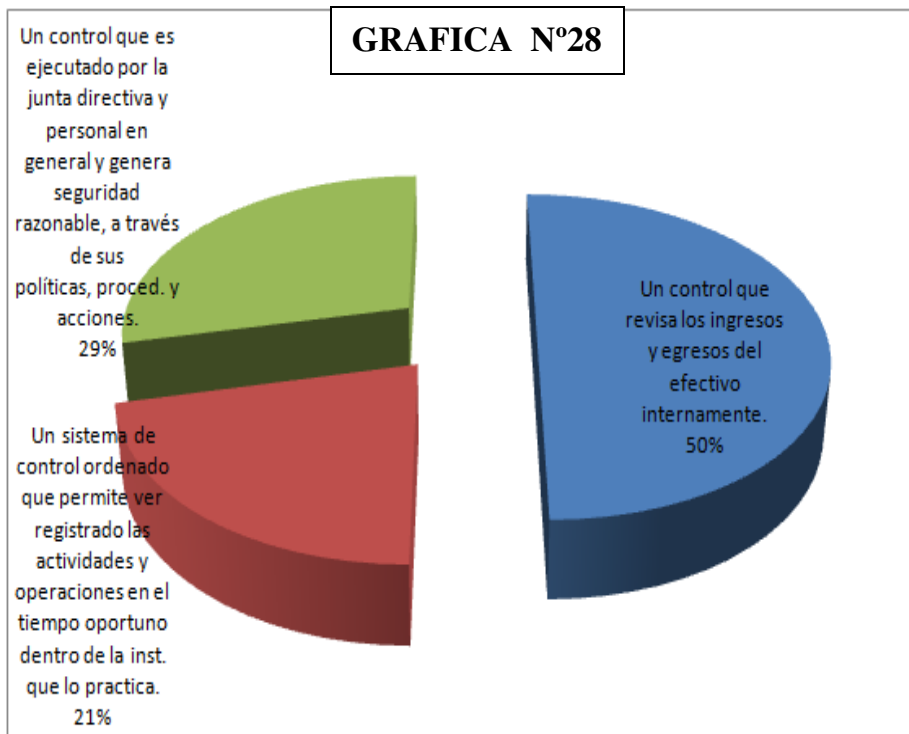
Pregunta: 1. ¿Entiende usted por control interno para una buena administración?

Objetivo: Conocer que concepto tiene la secretaria, de control interno dentro del consultorio medico.

- a) Un control que revisa los ingresos y egresos del efectivo internamente.
- b) Un sistema de control ordenado que permite ver registrado las actividades y operaciones en el tiempo oportuno dentro de la institución que lo practica.
- c) Un control que es ejecutado por la junta directiva y personal en general y genera seguridad razonable, a través de sus políticas, procedimientos y acciones.

Alternativas	N°	(%)
Un control que revisa los ingresos y egresos del efectivo internamente.	35	64
Un sistema de control ordenado que permite ver registrado las actividades y operaciones en el tiempo oportuno dentro de la Inst. Que lo practica.	15	21
Un control que es ejecutado por la junta directiva y personal en general y genera seguridad razonable, a través de sus políticas, proced. y acciones.	20	36
Total	70	100

GRAFICA N°28

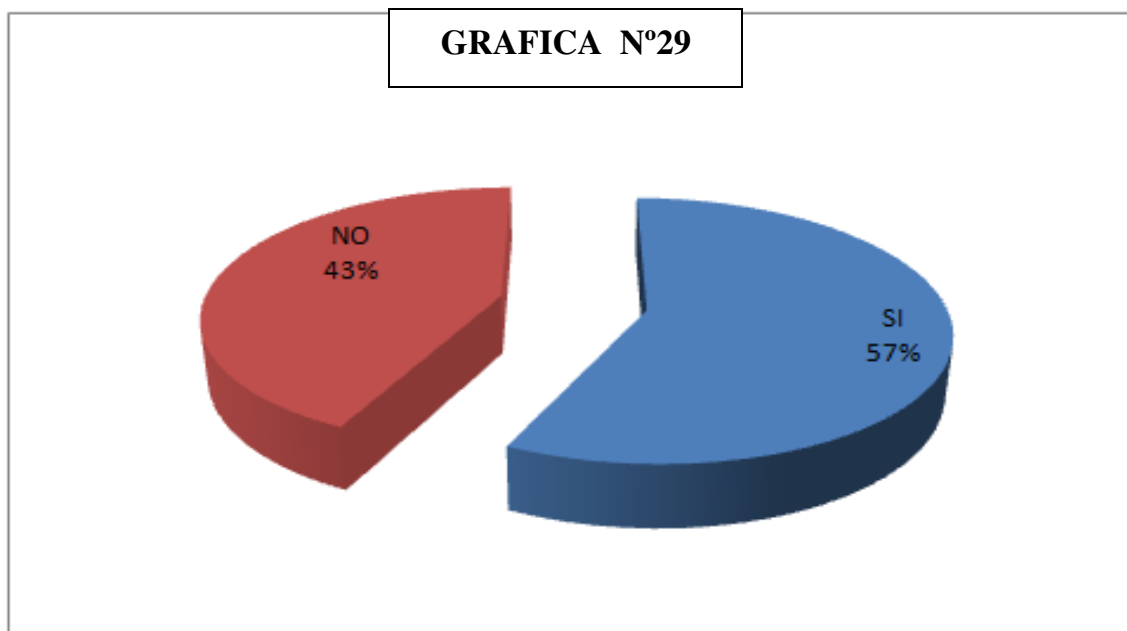


Análisis: Del total de encuestados un 50% manifiesta que el control es solo un registro de ingresos y egresos del efectivo. El 21% opino que es un control que permite registrar actividades y operaciones en tiempo oportuno. Para el 36% restante opina que el control interno es aquel ejecutado por la administración y personal, para generar seguridad razonable, con sus políticas y procedimiento de control adecuado en sus operaciones.

Pregunta: 2 ¿Tiene usted clara las funciones y responsabilidades dentro del consultorio médicos?

Objetivo: Conocer si la secretaria tiene atribuciones claras y definidas.

Alternativas	N°	Porcentaje (%)
SI	40	57
NO	30	43
Total	70	100



Análisis: Del total de encuestados un 57% manifiesta que tiene claras las funciones y responsabilidades dentro del consultorio médico; mientras que el 47% de las secretarias expresan no tener claro sus funciones y responsabilidades.

CAPITULO V

5. Conclusiones y Recomendaciones.

5.1 Conclusiones.

De los resultados obtenidos en la investigación realizadas a los profesionales médicos y personal que labora, en los consultorios médicos de la ciudad de san miguel. Se concluye lo siguiente:

- ✓ Los consultorio médicos, tienen conocimiento de control interno, pero no existe un manual que exprese ordenada y sistemáticamente cada uno de los procedimientos que permitan la eficiencia operativa del consultorio
- ✓ Los consultorios médicos, no poseen conocimientos amplios sobre las obligaciones tributarias en cuanto a la prestación de servicios y por otras actividades accesorias como la venta de vacunas, lentes, etc.
- ✓ Los consultorios médicos a no ser consientes que debe existir un control interno que acredite derechos y delegue funciones, por medio de políticas y procedimientos legalizados por los interesados, realizan actividades incorrectas en deterioro de la eficiencia del consultorio.
- ✓ El profesional médico necesita también reconocer que está a cargo de una empresa, con un conjunto coordinado de elementos materiales, humanos y financieros que

necesitan de mucha atención, si quiere sobresalir en este mundo globalizado y competitivo.

- ✓ No existen funciones bien definidas de como tratar al paciente, es decir, técnicas de atención al cliente que pretendan mantener al paciente cautivado con el servicio que se presta, que de alguna forma son parte de nuestro activo.

5.2 Recomendaciones.

En base a la propuesta de soluciones desarrolladas en el presente trabajo se considera necesario hacer las siguientes recomendaciones:

- ✓ Los consultorios médicos para lograr los objetivos trazados, en la efectividad y eficiencias en sus actividades de prestación de servicios deben de implementar un manual de control interno para el establecimiento de un sistema que mejore la administración.
- ✓ Que es necesario crear un manual de control interno que incluya políticas para una efectiva administración, con diferentes métodos empleados según la necesidad del consultorio medico, valorando la toma de decisiones oportunas en tiempo real en áreas de servicio al paciente como el orden, ornato del lugar y salvaguardar activos y recursos.
- ✓ Es necesario establecer líneas de mando, para el orden los activos y recursos del consultorio medico. Y que existan sanciones si no se llevan acabo por motivo que requieren de diligencia y cuidado debido, por las muestras y vacunas que algunos consultorios manejan.

- ✓ Se les recomienda que capaciten al personal sobre un adecuado control interno, con una visión creativa para atraer al paciente en este caso, el incentivarlo con motivación el ambiente mejorará las condiciones del lugar es decir un espacio saludable.

- ✓ Que los consultorios médicos establezca un sistema de contabilidad hábil, que se adecue a las necesidades del consultorio medico que garantice su oportuno registro en tiempo real.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA ADMINISTRACION DE LOS CONSULTORIOS MÉDICOS DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL.

Dentro del ámbito empresarial o cualquier otro donde se manejen recursos financieros, el control interno es una herramienta muy importante que ayuda al buen desarrollo de las operaciones y contribuye al buen manejo de procedimientos de control que ordena los procesos y las actividades realizadas, además ayuda a minimizar los riesgos que rodean cualquier actividad económica que realizan las empresas.

Para el diseño de la propuesta se tomará como base el análisis e interpretación realizado en el capítulo IV que sirvió para tener conocimiento de la situación actual de los consultorios médicos de la ciudad de San Miguel. La propuesta está enfocada principalmente en el establecimiento de guías que ayuden a mejorar las operaciones dentro del Consultorio Médico.

Las actividades de control que se implementan dentro del control interno deben ayudar a los consultorios a tener un mejor ambiente de operaciones con el fin de optimizar

sus acciones dentro de la entidad así como fuera de ella donde deben cumplir diversas regulaciones obligatorias.

6.1 DEFINICION DE CONCEPTOS BASICOS DE CONTROL INTERNO

SISTEMA: Reunión de procesos dinámicamente interrelacionados que son entrelazados para funcionar dentro de la administración de la empresa medica con el objetivo de ofrecer seguimiento en el objetivo establecido.

CONTROL: Etapa que apoya a la administración al propósito del logro de sus objetivos, de las otras etapas que lo componen como: Planeación, Organización, Captación de recursos y administración. Cuando estas etapas hacen un solo cuerpo entre ellas participan de forma dinámica en el logro de la misión y objetivos de la empresa de los consultorios médicos.

CONTROL INTERNO: Es aquel proceso que se compone de políticas y procedimientos que son un mecanismo coordinado, ejecutado por la empresa del consultorio médico y su personal con el objetivo de proteger sus activos, la verificación de la razonabilidad y confiabilidad de la información para una saludable administración en las operaciones. Con este control se pretende motivar la eficiencia y eficacia en las actividades del consultorio médico, abriéndole paso a la calidad en el servicio al paciente.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO: Unión de elementos, ordenados enérgicamente para que funcionen en coordinación con los objetivos que persigue y la misión con la que asido propuesta.

RESPONSABILIDAD DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO: El punto que refleja la responsabilidad de control interno recae en la más alta autoridad de la administración del consultorio médico sin olvidar a su personal que son parte fundamental para que esto sea todo un éxito. Ya que es a toda la administración que se le es confiado todo el recurso para que sea familiarizado con el sistema de control interno volviéndose este efectivo al practicarlo.

6.2 ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO.

6.2.1 CONSIDERACIONES GENERALES.

La estructura de control interno de una entidad esta conformada por las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad propuestos por el personal que lo ejecuta y supervisa asumiendo fortalezas debilidades que se presenten en la estructura y así corregir en tiempo real.

6.2.2 AMBIENTE DE CONTROL.

Es una miscelánea de etapas que combinan una serie de factores que afectan las políticas y procedimientos de una entidad, los cuales fortalecen o debilitan sus controles.

Estos factores, que constituyen la actitud de la administración hacia los controles internos establecidos, son los siguientes:

- ✓ Estructura de organización del Consultorio médico.
- ✓ Asignar autoridad y obligaciones del consultorio medico.
- ✓ Control administrativo para supervisar y dar seguimiento al cumplimiento de las políticas y procedimientos, entre los cuales se incluye la función de auditoría interna.
- ✓ Políticas y prácticas de personal
- ✓ Técnicas y procedimientos para asignar y dar consecución de políticas y procedimientos.

El ambiente de control es un espacio donde se ubican y se hacen funcionar las diferentes políticas y procedimientos que la empresa como consultorio presume son una herramienta de control.

La calidad del ambiente de control es una clara indicación de la importancia que la administración de la entidad le da a los controles establecidos.

6.2.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. Y está conformado por los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar y producir información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad económica.

Para que un sistema de información sea útil y confiable, debe contar con métodos y registros que:

- a. Identifiquen y registren únicamente las transacciones reales que reúnan los criterios establecidos por la administración.
- b. Describan oportunamente todas las transacciones con el detalle necesario que permita su adecuada clasificación
- c. Cuantifiquen el valor de las operaciones en unidades monetarias
- d. Registren las transacciones en el periodo correspondiente.
- e. Presenten y revelen adecuadamente dichas transacciones en los informes financieros, ya sea que lleve contabilidad formal o no.

6.2.4 PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

Los procedimientos y políticas adicionales del ambiente de control y del sistema de información que establece la administración para proporcionar una seguridad razonable de lograr los objetivos específicos de la entidad, constituyen los procedimientos de control. El hecho de que existan formalmente políticas y procedimientos de control, no necesariamente significa que éstos operen satisfactoriamente. El médico debe de hacer las veces de un auditor, o contratar uno, para que determinela manera en que la entidad ha aplicado las políticas y procedimientos, la uniformidad de su aplicación y qué persona las ha llevado a cabo, para concluir que efectivamente opera con la eficiencia requerida.

Los procedimientos de control persiguen diferentes objetivos y se aplican en distintos niveles de la organización y del procesamiento de las transacciones. También pueden estar integrados por componentes específicos del ambiente de control y del sistema

de información. Según su naturaleza, estos procedimientos pueden ser de carácter preventivo o detectivo.

Los primeros son establecidos para evitar errores durante el desarrollo de las transacciones. Los segundos tienen como finalidad descubrir los errores o las desviaciones que, durante el desarrollo de las transacciones, no hubieran sido identificados por los procedimientos de control preventivos.

Los procedimientos de control están dirigidos a lograr los siguientes objetivos:

- a. Debida autorización de transacciones y actividades
- b. Adecuada segregación de funciones y responsabilidades
- c. Diseño y uso de documentos y registros apropiados que aseguren el correcto registro de las operaciones
- d. Implantación de dispositivos de seguridad que protejan los activos
- e. Verificaciones independientes de la actuación de otros y adecuada evaluación de las operaciones registradas.

6.2.5 ASPECTOS GENERALES PARA LA IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL CONTROL INTERNO

Los factores específicos del ambiente de control, el sistema de información y los procedimientos de control de una entidad deben considerar los siguientes aspectos:

- a. Tamaño de la entidad
- b. Características de la industria en la que opera.
- c. Organización de la entidad
- d. Naturaleza del sistema de información y de las técnicas de control establecidas.
- e. Problemas específicos de la entidad
- f. Requisitos legales aplicables.

Por ejemplo: una estructura de organización con una delegación formal de autoridad puede incidir favorablemente de modo importante en el ambiente de control de una entidad grande. Sin embargo, una empresa pequeña, con participación efectiva del medico-gerente, normalmente no requiere de procedimientos contables extensos ni de registros complejos o procedimientos de control formales, tales como políticas escritas, seguridad de la información o procedimientos para obtener cotizaciones competitivas.

La implantación y mantenimiento de una estructura de control interno representa una importante responsabilidad de la administración para proporcionar una seguridad razonable de que puede lograr sus objetivos. La gerencia debe vigilar de modo constante la estructura de control interno para determinar si ésta opera con eficiencia y se modifica oportunamente, de acuerdo con los cambios de las condiciones existentes.

El concepto de seguridad razonable reconoce que el costo de la estructura de control interno de una entidad no debe ser mayor que los beneficios esperados al establecerla.

La eficacia de la estructura del control interno está sujeta a limitaciones inherentes, tales como las instrucciones mal entendidas, errores de juicio, descuido, distracción o fatiga personales, colusión entre personas dentro y fuera de la entidad y acatamiento de la gerencia de ciertas políticas y procedimientos.

6.3 OBJETIVOS BASICOS DE CONTROL INTERNO:

OBJETIVO 1. Generar y preservar el pleno respeto, apego, observancia y acatamiento, de diligencia, monitoreo continuo a las políticas y procedimientos establecidos por la administración del consultorio médico. Buscamos la sana practica en la administración para ello se contará con guías orientadoras que regularan la actuación de la misma.

OBJETIVO 2. Fomentar la eficiencia y eficacia en sus operaciones. Las políticas y procedimientos constituidos por la administración deben ser el origen para funcionar. Las mencionadas políticas deberán lograr fusionar los objetivos y modelos de operaciones claves, para medir el desempeño y calificar la eficiencia en la reducción de costos, elementos indispensables para alcanzar a mejorar la relación que operara de manera integral.

OBJETIVO 3. Asegurar la razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información financiera y la complementaria administrativa y operacional que es originada dentro del Consultorio Médico. Reconocer que la información es uno de los puntos mas importantes dentro del consultorio medico, con ella se identifica una toma de decisiones acertadas que vaya encaminadas a producir rendimientos proyectados a futuro. Es por eso que la información es un elemento de apoyo. Una empresa sin la información clave deja de ser un sistema modernizado. La buena administración exige que seamos constantes para ser la diferencia en el mercado competitivo de los profesionales médicos. Pero, ¿qué se debe entender por información financiera y la complementaria administrativa y operacional? ¿Cuál es la razón de su interconexión?

Información Financiera

Cuando usamos el concepto información financiera, se esta expresando cifras términos cuantitativos con especialidad financiero-contable, que representa la información que suministra la empresa para el caso el consultorio medico, desprendidas de operaciones periódicas de la empresa. Pero para que la empresa cumpla con sus objetivos pres-escritos el proceso contable hace uso de un ciclo compuesto por:

- Identificación de las transacciones susceptibles de registro.
- Medición y valuación de esas operaciones en cifras monetarias.
- Clasificación y registro de operaciones a diario.
- Comunicación de los resultados del proceso a través de los estados financieros emanados de la propia contabilidad.

Información Administrativa

Pero la contraloría administrativa juega un papel importante dentro de la información financiera. En los estados financiera se incluyen una notas explicativas al pie o por separado de los estados financieros en las cuales se ven reflejadas la decisiones de la

administración, y que en la profesión contable tiene un valor que amplían el origen y significado de los datos y cifras que se presentan en dichos estados que aluden a políticas y procedimientos contables, reglas particulares, cambios de un periodo a otro en las citadas políticas o procedimientos, o proporcionan información acerca de ciertos eventos económicos que han afectado o podrían afectar al consultorio médico. Estas notas son preparadas por el profesional contador y revisadas por el auditor si fuese el caso, van en relación de lo que la empresa se ha proyectado. El ciclo de información financiera administrativa se integra con reportes e informes de tipo administrativo.

Información Operacional

Considerando lo anterior nos atrevemos a citar el termino de información operacional en donde se ubica el Estado de resultado, extraído de la contabilidad esta registra, cuanto vendió la empresa en determinado periodo, producto o servicio que ofrece, este no habla de mercados de servicios por zonas, ni se detiene en características de producto o servicio, pero son de uso vital para saber que tanto se esta gastando y cual es el rendimiento que se ha obtenido, control sobre cuanto esta invertido en equipo, inmuebles y otros, las cuentas por cobrar por servicios ofrecidos en otras entidades de salud por ejemplo.

Como consecuencia se considera que existe una real necesidad de incluir la información operacional que son separadas por áreas, para adaptarse para que cuando se detalle sea reciproco en cuantificación y totalización. Aquí en este punto hacemos referencia a que la información contable es la que va generando la información mas confiable por medio de cifras y notas a los estados financieros, evidenciados por las operaciones es por eso la importancia del ciclo contable.

OBJETIVO 4. Protección de los activos del consultorio médico. Es básicamente que debe existir una indiscutible política sobre el cuidado idóneo de los activos y demás recursos, claros y específicos que conserven el pleno derecho de ser respetados, obviamente esto incluye registro de cuanto equipo se encuentra dentro del consultorio medico y que se esta haciendo para preservarlos saludablemente la política en este sentido buscara proyectar la eficiencia operativa de los activos.

6.4 ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO.

Para una mejor comprensión de los factores que intervienen en el control interno administrativo de las entidades económicas, a continuación se presentan los elementos más relevantes que forman parte del mismo.

6.4.1 Organización.

La organización requiere de una estructura deliberada de funciones para proyectar un buen desempeño. Para una saludable administración ya fue necesario fijarse objetivos. La estructura de la organización debe responder a la medida de la organización. El desarrollo que propone es que funcione según lo planeado. Una organización efectiva permanece flexible y se ajusta a los cambios del medio en el que vive. Los elementos de control interno administrativo en que interviene la organización están constituidos por:

Dirección: Implica asumir la orientación y responsabilidad de la política general del consultorio médico y de las decisiones tomadas en su desarrollo.

Coordinación: Consiste en adaptar las obligaciones y necesidades de las partes integrantes del consultorio médico a un todo homogéneo y armónico, que prevea los conflictos propios de invasión de funciones o interpretaciones contrarias a las asignaciones de autoridad entre profesionales y personal.

División de funciones: Significa definir claramente la independencia de las funciones de **operación, custodia y registro**, es decir, definir abiertamente la individualidad de las funciones de operación en cada unidad dentro del consultorio médico. Este principio de división de funciones prohíbe que aquellos de quienes depende la realización de determinada operación influyan en la forma que debe adoptar sus registro o en la posesión de los bienes involucrados en la operación. Bajo este principio, una misma transacción debe pasar por diversas manos, independientes entre sí.

Asignación de Funciones: Esta premisa indica que se deben establecer con claridad los nombramientos dentro del consultorio médico, su jerarquía y delegación de facultades congruentes con las responsabilidades asignadas. En este sentido básicamente debe existir

una persona que apruebe y que sea autorizado. Si fuese posible tener documentación que sustente la actividad de manera mas concreta, excepto aquellas actividades rutinarias de menor importancia en que la misma claramente pueda entenderse como obvias. El principio fundamental en este aspecto consiste en que no se debe realizar transacción alguna sin la aprobación de algún funcionario específicamente autorizado para ello.

6.4.2 Procedimientos

La existencia de control interno administrativo no se demuestra sólo con una adecuada organización, pues es necesario que sus principios se apliquen en la práctica mediante procedimientos escritos que garanticen la solidez de la misma. A través de planes que incluyen un método obligatorio para el manejo de las actividades del consultorio médico, son guías de acción que no son esquemas del pensamiento para así detallar de manera exacta en que deben cumplirse ciertas actividades.

Planificación y Sistematización:

Es deseable implantar un instructivo general o una serie de instructivos sobre funciones de dirección y coordinación, división de labores y funciones, sistema de autorizaciones y fijación de responsabilidades.

Por lo general estos instructivos asumen la forma de manuales que son explicativos de procedimientos cuyo objeto es asegurar el cumplimiento (del lado del profesional médico y personal) de las buenas prácticas que vienen de las políticas del consultorio medico, uniformar los procedimientos, reducir errores, abreviar el periodo de entrenamiento del personal y eliminar o reducir el número de órdenes verbales y de decisiones apresuradas.

Registro y formas:

En un buen sistema de control interno administrativo debe aplicar políticas y procedimientos adecuados que sea ajustado al registro de las operaciones de activos, pasivos, recursos y gastos asimismo las formas que surgen como requerimiento del consultorio médico como empresa. Incluye los libros de una contabilidad formal que es de obligación, asi mismo, los libros para el control del impuesto. Las características varían en función de los registros según libro. Los libros: de compras, Ventas, Ingreso y Egreso. (Ver Anexos).

Informes:

Desde el panorama de la vigilancia sobre las actividades del consultorio médico, y sobre el personal encargado de realizarlas, el elemento más importante de control es la información interna. En este sentido, desde luego, no basta la preparación periódica de informes internos, sino su estudio cuidadoso por parte de personas con capacidad para juzgarlos y autoridad suficiente para tomar decisiones y corregir deficiencias.

Los informes contables, y los complementarios administrativos y de operación, constituyen un elemento muy importante de control interno desde la preparación de estados financieros mensuales, hasta las obligaciones por vencimiento.

Para evaluar las actividades dentro de la empresa se crean informes periódicos, sobre el rendimiento, costo-beneficio, como se evalúan los recursos, tratamientos de valuación etc.

6.4.3 Personal

Por sólida que sea la organización de un consultorio médico, y adecuados los procedimientos implantados, el sistema de control interno no puede cumplir su objetivo si las actividades diarias no están continuamente en manos de personal idóneo. Los elementos que intervienen en este aspecto son los siguientes:

Reclutamiento y selección:

Cuando se recluta personal, se debe buscar personal con capacidad de solventar necesidades del consultorio médico, buscando las fuentes ideales,

Un elemento indispensable de control lo constituye el contar con un *Perfil de puesto* que permita reclutar a personal que lo llene. Dicho en otras palabras, el seleccionado debe reunir las características que requiere el puesto para el que fue contratado, lo cual implica no contratar a una persona para luego hacerle un puesto a su medida.

Entrenamiento:

Hay que manejar la idea de capacitar, contribuir a entrenar al personal de forma continua adaptándola a lo que el consultorio médico necesita. El mayor grado de control interno logrado permite la identificación clara de las funciones y responsabilidades de cada empleado, así como la reducción de ineficiencia y desperdicio.

Eficiencia:

Luego de estar en capacitación el personal, llega la hora de evidenciar el recurso con la eficiencia de aprovechar los recursos, lo cual constituye un coadyuvante del control interno.

Moralidad:

Es obvio que la moralidad es una de las columnas sobre las que descansa la estructura de control interno y esto se refiere a la forma de comportamiento del profesional médico y personal. El complemento indispensable de la moralidad del personal como elemento de control interno se encuentra en las fianzas de fidelidad que deben proteger a la entidad contra manejos indebidos.

Retribuciones:

Son aquellas funciones contraídas por el cargo otorgado por la administración, que sirven para cumplir con atención su trabajo. Es indudable que un personal adecuadamente retribuido ayuda a lograr los propósitos del consultorio médico. Las retribuciones que se ofrecen, podrían ser: prestaciones, incentivos para agradar al personal, en donde ellos contribuyen a exponer sus necesidades, sugerencias para generar armonía entre partes. Gracias a eso se pueden ver solucionados muchos problemas que tienen que ver con el control interno

6.4.4 Supervisión

Es aquella acción en la que participa la vigilancia constante llamada también monitoreo continuo de las operaciones. Con el objetivo de que las políticas y procedimientos se lleven a cabo de acuerdo a lo establecido en planes de la organización.

Una buena administración exige planear y sistematizar los procedimientos en un buen diseño de registros, formas e informes, con ello permite la supervisión de forma automática ser acertada en sus decisiones; esta supervisión es practicada para todos los niveles, por que evalúa la calidad del desempeño de cada uno de forma directa o indirecta.

Esto es relacionado con otros elementos como: organización, procedimientos y personal. Es por eso que la auditoria, en el consultorio medico vigila la existencia constante del cumplimiento de los parámetros que identifica el control interno. Cuando no sea posible sostener un grupo de auditoria en la empresa por motivo de su tamaño, pues es necesarios atribuir funciones a otros que sean de importancia, evaluando periódicamente.

6.5 CONTROL INTERNO A TRAVES DE CICLOS TRANSACCIONALES.

En los artículos propuestos anteriormente tratamos de que el profesional médico y personal se familiarice con las definiciones, estructuras de control interno, los objetivos básicos, elementos de control interno administrativos. Esto es para agregarle valor agregado al tema en cuestión. Pero evidenciamos otro aspecto importante como el mencionar que el control interno consta de cinco componentes interrelacionados, como son: Ambiente de Control, Valoración del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, así como, Supervisión y Monitoreo, los cuales buscamos tomar como base para la presentación de una propuesta de control interno, según cada ciclo de transacciones. Por transacción se debe entender el hecho económico que involucra cambios en la estructura financiera de una entidad. La agrupación de transacciones en ciclos permite establecer una relación entre las parte que intervienen en el proceso.

Ahora, se ahondará en cada uno de los ciclos transaccionales más importantes dentro de un consultorio médico, que permita cumplir con todos los objetivos de control interno, en base a COSO.

6.5.1 CICLO DE INGRESO

6.5.1.1 Recepción de dinero

Esta fase del ciclo de ingreso, cubre la parte donde se recibe el efectivo a caja, lugar donde se guarda el dinero que se recibe y que es movido internamente dentro de un control centralizado. Este procedimiento puede estar sujeto a inevitables superposiciones, razón por la cual se requiere considerar a los ingresos dentro del panorama total del proceso de caja Para tal efecto es de utilidad describir los principios fundamentales de control aplicables

parcial o completamente a las recepciones de caja. Estos controles se pueden enfocar desde dos puntos de vista:

- a. Desde un punto de vista externo, para asegurarse de que lo recibido es realmente debió recibirse.
- b. Desde el punto de vista del empleado, para asegurarse que el dinero recibido no sea desviado para otro fin.

- I. ***La Contabilización debe efectuarse lo más rápido posible.*** Mientras más rápido se haga el registro del ingreso, mas posibilidades tenemos de controlar lo recibido. Un tips idóneo puede ser, emitir una factura con todos los requisitos de ley, es decir, con una copia para el interesado, entre otros. Otro ejemplo puede ser el uso de caja registradora y por último, utilizar cierta clase de recibos prenumerados correlativamente. y detallar el motivo de la consulta y cual es el valor del servicio que se ofreció.
- II. ***Los registros contables deben estar orientados, lo más racionalmente posible, hacia ingresos de caja.*** Idealmente, los ingresos de caja, que establecen una contabilización inicial, deben estar ligados a los registros auxiliares que pueden proceder no solo de la consulta médica, sino de otros rubros, como la venta de inventarios como vacunas, medicinas, lentes y otros según la especialidad medica a que se dedique dicho consultorio. Un empleado o empleados del consultorio deben estar encargados del control y registro de las contrapartidas contables de ingresos a caja.
- III. ***Se deben implantar mecanismos para controlar con seguridad que se cobren los servicios.*** El principal hecho es que el paciente pague la prestación de servicio, del cual hace uso. Un mecanismo de control puede ser sellar la factura o comprobante antes de recibir la consulta o al salir de ella. La secretaria es la que recibe el efectivo entonces será la responsable de sellar correctamente. Estos controles se pueden

complementar mediante la protección física sobre la mercancía o restringir el acceso donde se presta el servicio.

- IV. ***Se debe utilizar, hasta donde sea posible, un control adicional.*** Para algunos consultorios médicos que son atendidos con una sola secretaria, la presencia de pacientes en el lugar permitirá observar que tan correctas son sus acciones como empleado. Por ejemplo: que el paciente se fija cuando no este bien hecho el documento de cobro de la consulta.
- V. ***Conciliar los ingresos a caja.*** Desde el punto de vista del control, el método más eficaz es la conciliación de los ingresos a caja desde los diversos ángulos de la operación. Además, la conciliación permite la separación de responsabilidades entre las diferentes personas que intervienen en la actividad.
- VI. ***Los ingresos de caja deben separarse de los egresos.*** Aquí haremos la separación de operaciones de ingreso y egreso, ya que por lo general con lo que va recibándose en efectivo se quieren pagar las cuentas, lo cual es inapropiado porque no permite ver lo que ingresa regularmente. Es posible realizar un control eficaz y una clara contabilización si el proceso de ingreso a caja y el egreso se manejan completamente por separado.
- VII. ***Los ingresos a caja deben de permanecer intactos y depositarse de inmediato.*** Esto es necesario ya que permite desviar cualquier tentación de extraerlo para otros fines, inclusive ayudaría a prevenir cualquier amenaza de robo. Por ejemplo, las recepciones del día deben depositarse íntegramente al cierre de operaciones de esa jornada, o en la mañana del día siguiente cuando las condiciones del banco así lo permitan. Recordar que un ingreso no depositado es un activo que no contribuye a la mejor utilización de los recursos de la empresa.
- VIII. ***Deben contabilizarse adecuadamente las contrapartidas.*** Para esta parte debe tomarse en consideración que contabilicen en tiempo real y oportunamente en

aquellos rubros que representen contrapartidas, como el caso de cuentas por cobrar o cuentas por pagar.

IX. *Los registros contables de ingresos deben ser operados de manera independiente.*

Los registros que se establezca para contabilizar los ingresos deben ser elaborados por persona que no tengan bajo su responsabilidad los libros contables principales.

6.5.2 CICLO DE TESORERIA.

6.5.2.1 Naturaleza del ciclo de Tesorería

Con notable frecuencia se conceptualizan y utilizan de manera unívoca las funciones de administración financiera y de la tesorería. A pesar de que ambas están íntimamente relacionadas en la tarea de captar y administrar los recursos financieros de una organización, en la filosofía y en la práctica cabe establecer una diferenciación a efectos de intentar precisar las tareas y actividades que competen a cada función, lo cual en ocasiones no es fácil de realizar cuando, inclusive, en algunas entidades se les asignan a estas funciones otras tareas que no les corresponden, no obstante que se requiere la participación de ellas en plan coadyuvante al proceso administrativo total.

Administración financiera. Es la función que se encarga de todos los aspectos financieros de una organización. Por tanto, le corresponde dictar y establecer políticas para pronosticar y planear la obtención de recursos monetarios, proponer y llevar a cabo programas del financiamiento e inversión de excedentes, control de todo el proceso de administración del dinero, e interactuar con los mercados de capital.

Por parte de la función o *ciclo de tesorería* le compete la implantación de controles en materia de capacitación de recursos, su manejo y custodia, y el programa de egresos. Es responsable del correcto y eficiente flujo de fondos. En resumen las operaciones de tesorería están sujetas a las políticas y procedimientos con criterios emanados de la área o dirección financiera del consultorio.

6.5.2.2 Manejo y custodia del Dinero.

Proceso de Efectivo

Desde el punto de vista contable y financiero, la caja reviste un especial interés. La perspectiva del riesgo es el aspecto más vulnerable, debido principalmente a los grandes peligros involucrados, lo cual genera una gran necesidad de protección y control. Un objetivo fundamental es minimizar o reducir el empleo de la caja tanto como sea factible. Y de usar el dinero de la manera más eficiente posible.

No esta demás aclarar que depende de lo que necesite el consultorio médicos en el área de caja, así serán los mecanismos de seguridad que demande por ejemplo, el volumen de pacientes que ingresan al consultorio medico, dependerá de la demanda del servicio que este tenga, y la manera en que se establecerán los controles de ingresos.

Controles Básicos del Efectivo

El manejo de la caja, en algunos casos llega a interrelacionar los ingresos e ingresos. Sin embargo, existen ciertos controles adicionales básicos que se pueden considerar bajo el concepto de manejo y custodia de la caja:

- I. ***La salvaguarda física debe ser adecuada.*** El tipo de salvaguarda física que se usará dependerá del tamaño y necesidad de cada consultorio médico, y la cantidad de dinero que se maneja. Por ejemplo: en ciertos casos, un simple gabinete puede cubrir la necesidad; en otros se requiere una pequeña caja fuerte; y hasta se puede pensar en una bóveda de seguridad.
- II. ***El dinero en caja debe mantenerse en los mínimos niveles posibles.*** Mantener mucho dinero en caja implica un gran riesgo de pérdida. Simultáneamente, tener mucho dinero ocioso reduce el potencial de rendimiento del mismo. Es decir, se necesita reconocer las utilidades potenciales que se pueden realizar, dentro de lo práctico, a través de la colocación de fondos en cuentas de inversión u otros acuerdos similares donde el dinero pueda generar interese. Además, no hay que olvidar que, por el contrario, el mantenimiento de saldos abultados en cuentas de cheques puede ser fundamental para obtener líneas de crédito y otros servicios bancarios.

- III. ***Afianzar a los empleados.*** La prudencia normal de las empresas impone afianzar a todos los empleados que participan en alguna etapa del proceso de efectivo. De esta política se derivan dos beneficios fundamentales: a) El primero es la protección de la entidad en caso de desfalco o empleo indebido de los fondos de la misma. b) El segundo incide sobre el aspecto psicológico de los empleados y los impulsa a lograr un alto estándar de diligencia e integridad.
- IV. ***Máxima explotación de los recursos automatizados.*** En la actualidad se han desarrollado muchos recursos automatizados que sirven para cubrir distintas fases del proceso del efectivo. El uso de sistemas informáticos usados en las cajas registradas que permite un registro adecuado, restricción en el manejo del efectivo, así como, salvaguarda del efectivo.
- V. ***Conciliación independiente de las cuentas bancarias.*** La conciliación periódica de las cuentas bancarias representa un punto fundamental de control tanto sobre las recepciones a caja como sobre las actividades de egresos. Por lo tanto, es importante que estas conciliaciones sean realizadas por el personal independiente del que efectúa las operaciones de cobro o pago, también podría realizarlo el mismo médico. Los estados de cuenta bancarios deben ser recibidos directamente del banco para asegurarse que no han sido alterados. La conciliación permitirá identificar acciones incorrectas o poco usuales.

6.5.2.3 Egresos

Una vez hecha la recepción de dinero de las operaciones del consultorio médico, puede ser utilizado en diversos objetivos como: pagos de salarios, alquiler, servicios básicos hasta inversiones del dinero ocioso, etc. El objetivo general es que esos egresos sean válidos y para propósitos propios, que sean proporcionales al beneficio recibido y que la cuantificación de las erogaciones sea correcta. Los principales aspectos a seguir pueden ser como sigue:

I. Separación de funciones de egreso:

El ingreso de dinero debe ser destinado para capitalizarlo por el canal de depósito. Cabe mencionar que para el egreso debe manejarse por separado, es más sencillo justificar su salida con procedimiento de documento que compruebe su salida.

II. Documentación de soporte para la liquidación de cuentas por pagar:

Para la mayoría de las operaciones que se dan lugar en los consultorios médicos, que son financiados es importante llevar con cuidado el control de su cancelación, con el soporte de su factura de liquidación total.

III. Fondos de Caja Chica.

Este fondo soluciona una serie de problemas cuando se hace necesario efectuar gastos pequeños que requieren pago inmediato y que no justifican un egreso formal. De acuerdo con este procedimiento, se designa una cantidad fija contra la cual se efectuarán gastos menores que periódicamente serán reembolsados para que así el fondo cuente con la misma cantidad de dinero asignado de origen. La documentación recibida que soporte cada egreso debe ser la base documental para el reembolso al fondo.

Es necesario mencionar algunos asuntos importantes relacionados con los fondos de caja chica. En virtud de necesitar evidencia satisfactoria que soporte el gasto, si la misma no está disponible en la forma de factura, ticket de registradora o remisión, será necesario que el receptor del dinero prepare y firme un documento especial, el que debe estar debidamente autorizado por un funcionario competente. Por otra parte, siempre existe la tentación de despreocuparse de obtener documentación adecuada o de emplear el dinero de caja para propósitos indebidos, cuyo ejemplo clásico son los auto_ préstamos. El empleo indebido o autopréstamos pueden ser detectados mediante un arqueo de fondos. Estos deben ser ejecutados sobre la base periódica y constante.

IV. Designación de Beneficiarios de Cheques.

Es importante que todos los cheques emitidos se paguen a los individuos o empresas de quienes se obtuvieron los bienes o servicios. La práctica de pagar en efectivo en lugar de cheques y la emisión de cheques al portador, por una razón muy sencilla, debe ser descartada por el consultorio médico: evita usos indebidos del dinero.

6.5.2.4 Proceso de cuentas por pagar

El proceso de cuentas por pagar está relacionado con el **reconocimiento** de todas las obligaciones como el pago de salarios, prestaciones sociales y laborales, servicios básicos, compra de equipos, reparaciones y mejoras, financiamiento, etc.; y el subsecuente control y manejo de ellas. Además, cuando éstas obligaciones son liquidadas, el proceso de cuentas por pagar se unifica con el procedimiento de egresos previamente comentado.

6.5.2.5 Valoración del riesgo en ciclos de Ingresos y Egresos

Después de exponer un panorama del ciclo de ingresos y egresos. Es importante citar la valoración del riesgo, definiendo esta, como la ocurrencia o no de alguna circunstancia generada del ingreso y egresos de efectivo.

Para valorar el riesgo hay que identificarlo primero, y la administración juega un papel importante. Las acciones que se realicen para el manejo de los riesgos también sirven como un foco de atención en las actividades de control para poner en práctica y apoyar en el aseguramiento de las acciones que se realicen, y éstas tomen un rumbo adecuado y oportuno, recordemos que buscamos reducir el riesgo,

Los riesgos de Ingresos: Se inician en la recepción del dinero de parte del usuario del servicio. El cual lo hace según las formas de pago requerida por la administración. Y la preocupación surge cuando el riesgo se presenta. Si la secretaria es la persona responsable de recibir el dinero; esta persona debe ser la apropiada para tomar en consideración los riesgos que ella logre percibir estando en el lugar de trabajo.

Para Ingresos, los riesgos pueden ser:

- Que la información no sea coherente, con lo que dicta el documento.
- Que no tenga la descripción del servicio prestado. Cuando surja un cobro erróneo.

- Que no se reporte la remesa a tiempo.
- Que no se controle por medio de la facturación.
- La no separación de ingreso y egresos.
- No determinación de tarifa de precios.
- El no establecer controles hace vulnerable el trabajo de control y débil a la vez.
- Que tome otro rumbo el dinero, fuera del destino.
- Una conciliación de caja chica.
- El no detallar las formas de pago (al crédito o al contado)
- Falta de protección física del producto.

En resumen tomemos en consideración los puntos negativos a la hora de registrar la recepción del efectivo. El riesgo se encuentra en todas partes cuando sales, cuando cambias de un lugar a otro, a veces el simple hecho de ausentarse un momento de tu lugar de trabajo, genera un riesgo de robo. Un mal uso del equipo puede generar un corto circuito y dañarse el equipo el cuidado debido ira corrigiendo los riesgos.

Los riesgos de Egresos: Es básicamente el no controlar en cierta medida a donde va el dinero que sale, sirvió para un gasto o la obtención de un activo. Por obligación un documento que sirva de soporte siempre es importante. No descuidemos el porqué, en que fechas, nombre del proveedor o distribuidor, en este caso, es valiosa la información porque trabajamos con muchos egresos, siempre hay egresos de todo tipo. Por ejemplo:

- El pago de salario y prestaciones de ley que le corresponden al trabajador.

- Gastos fijos (agua, luz, teléfono, alquiler etc.) y variables la justificación de estos egresos será siempre un documento de soporte a la hora de organizar registros en libros.
- Egresos por compra de materiales, equipo medico y vacunas.
- La separación del Egreso con el Ingreso debe ser una etapa integra es así como determinamos con facilidad en que se invierte por cada mes en cada operación y tiene una estrecha relación con el inventario, por el producto que se compro, vacunas, equipo, etc.
- Hay egresos que es necesario darles seguimiento como aquellos que son parte de un crédito, por multas que se pagan parcialmente.
- Controlar el pago, fechas de corte, monto que adeuda, a que institución financiera y si es necesario tener un reporte de los pago hechos al banco, con sus respectivas descripciones, que sean documentos originales del banco.

Estos son solo algunos de tantos controles que hay que llevar aunque la empresa no sea de gran tamaño, pero ofrece diversidad de servicios, según la especialidad pero no difiere de que todas con una saludable administración se lograra el cumplimiento de objetivos. Establecido por la administración que monitorea constantemente su empresa con el objetivo de ser una empresa de éxito.

Los riesgos de egreso:

- ✓ Sin documentación para justificar la salida.
- ✓ Sin garantía por la compra del producto.
- ✓ Sin contratos originales de parte del proveedor.
- ✓ Sin Formas de pagos, definidas al contado o por crédito.

- ✓ No hay cotización de precios lo que implica no tener una información adecuada para negociar el precio.
- ✓ No hay revisión de lo recibido, puede que venga dañado y si fuese un software, trate de ver sus condiciones, y que sea instalado por la empresa que lo vende. Que lo capaciten no compre algo de lo que no sabe. Pues su inversión no sería la más acertada.

Riesgo de Tesorería: es aquel que ocurre cuando esta en peligro una política que está dando malos resultados. En la administración del recurso monetario el no saber de donde fluye el efectivo para donde va, es un riesgo de tesorería. La toma de decisiones para elaborar políticas que van en beneficio del consultorio médico. Se tienen por ejemplo:

- ✓ Tener políticas que dañen la imagen del consultorio.
- ✓ No hay buena administración de los recursos.
- ✓ Falta de implantación de capacitación al recurso que maneja y custodia el dinero.

En resumen, es una función administrativa para el flujo del dinero que se trata de cómo se invertirá ese dinero, cuales son los planes, proyectos a futuro. Pero tenemos que identificar las debilidades, es decir el riesgo de tesorería.

6.5.3 CICLO DE COMPRAS.

El inicio del ciclo operativo de una empresa. Es la necesidad de abastecerse de insumos, materiales que serán vendidos o son parte de tratamientos y/o curaciones propias del negocio.

6.5.3.1 Función de compras

En aquellas áreas de procuración donde la responsabilidad ha sido asignada al departamento de compras, la función básica es igual a cualquier área de procuración: proveer buenos productos o servicios a buen precio, en el momento y lugar oportunos. Incluye materiales de uso médico, vacunas expuestas para su venta etc. El interés primordial es que la función de compras debe existir en diferentes niveles: en los inferiores, es la eficiencia con que el personal auxiliar cumple con la parte que le corresponde en los procedimientos operacionales; en los niveles altos, existe preocupación por el grado en que se puedan percibir las oportunidades de lograr mejores compras para las demás funciones gerenciales.

Principalmente se puede orientar con una lista de productos, enseres, recursos necesarios para que funcione el consultorio médico, el cual necesita estar debidamente equipado para atender emergencias. Para esto se busca buenos precios a proveedores que entreguen calidad en los equipos que serán comprados, cerciorarse que presenten todas las características y su garantía. Es cierto que según el volumen de las compras que se realicen en inventarios y la inversión en estos serán una base favorable en rotación del capital invertido.

6.5.3.2 Ciclo Normal de Compras y su estructura de Control

Es aquella función que desprende paso a paso los procesos perfectamente definidos de compra a realizarse que van a permitir tomar una buena decisión de ser adquirida:

I. Determinación de necesidades.

Inicialmente se debe determinar la necesidad específica que requiere ser satisfecha a través de la determinación de los productos y sus especificaciones, cantidades, requerimientos de entrega y otra información pertinente.

Por la necesidad de comprar tecnología, la pregunta que debe figurar es, ¿en realidad necesito ese nuevo equipo?, ¿hace la diferencia en el mercado el tener este equipo, va a

generarme beneficios a futuro? En fin eso solo depende de la importancia y característica de la necesidad de comprar algo, la que generará la diferencia.

Las fuentes típicas de estas determinaciones son:

- a. La cédula de servicios prestados, la cual debido a que contempla las necesidades de materiales identifica los requerimientos específicos.
- b. Un sistema de inventarios con niveles predeterminados de existencia de material médico, medicinas y otros; el cual genera automáticamente órdenes de requisición por cada partida individual cuando llega a su nivel mínimo de existencia.

Procedimientos para la determinación de necesidades.

Una vez determinadas las necesidades, deben ser vaciadas en un formato especial que por lo general es formulario de requisición u otro similar que debe especificar las necesidades con sus características pertinentes, aprobaciones y cualquier otra información que contribuya a los propósitos de control del consultorio médico. Este tipo de procedimientos se debe tener muy en cuenta los siguientes: propiedad de las aprobaciones, completar toda la información que se requiere y confiabilidad del aspecto numérico.

II. Autorización de compras.

Como segundo paso debe existir un documento que autorice la compra, siempre hay algo que se necesita, y debe buscarse con precios cómodos con el fin de reducir costos tómelo como una sugerencia.

Procedimientos para la autorización de la compra.

La autorización de la compra puede estar incluida en una parte del formato de requisición o, por separado, en una forma complementaria. Lo importante en este punto es que las aprobaciones requeridas se aseguren y que el grupo de compras cubra toda duda de que los que se hace beneficia los intereses de la organización antes de proceder a realizar la

compra. En la mayoría de los casos, la aprobación debe ser contemplada en el mismo cuerpo de la requisición de compra.

III. Efectuar o ejecutar la compra.

Para esto es necesario identificar el proveedor idóneo que se considera puede proporcionar los artículos o servicios buscados sobre la base mas ventajosa para el consultorio médico. Esto puede hacerse a través de una orden de compras, que reúna todos los requisitos formales que pueda dar fe de su autorización.

Procedimientos para efectuar la compra.

El procedimiento para manejar esta fase de la transacción de compra puede variar, pero en una situación típica incluye la siguiente:

- a. Obtener la autorización de compra y asignarla a un miembro del personal, que puede ser llamado comprador.
- b. Los registros de proveedores normalmente deben contener referencias cruzadas con el tipo de material medico o medicinas que ofrecen para poder consultarlas en el momento que sea necesario.
- c. Un comprador responsable debe consultar con sus superiores y con el paciente del consultorio médico para aclarar cualquier duda que pueda surgir.
- d. Las cotizaciones pueden ser solicitadas por medio de un formato estándar, aun cuando suelen hacerse por teléfono.
- e. Las cotizaciones deben ser recibidas y concentradas en formas estándar, previa determinación de cual es la más conveniente, con base a las razones que influyen en tal determinación. Si la recomendación es hecha sin haber recurrido a la competencia, deben adjuntarse los elementos que fundamentan dicha decisión.
- f. La recomendación del comprador debe ser revisada por su superior (médico), tanto como sea necesario.

- g. El registro de autorizaciones debe ser completado y cruzado con el número de orden de compra y relacionado en el registro de órdenes de adquisición emitidas.
- h. La orden de compra debe ser enviada al proveedor, al cual se le debe exigir que firme en prueba de conocimiento y aceptación. Luego debe ser devuelta al comprador dentro del consultorio médico.

La orden de compra normalmente es un documento que es controlado por el número de folio; se prepara en una forma multicopia de tal manera que la información que contiene pueda ser seguida por otras áreas operativas del consultorio. Contiene los términos en que está pactada la transacción y las correspondientes autorizaciones.

IV. Seguimiento.

Solamente si es necesario de existir un seguimiento por parte del comprador, asegurándose que la entrega sea realizada de tal forma que satisfaga las necesidades del consultorio médico.

Aspectos de procedimientos

El alcance de los procedimientos puede variar de acuerdo con la complejidad de las cédulas de entrega, así como de la época en que se está, se debe hacer efectiva. Es recomendable el uso de un cuadro que se mantenga a la vista de los interesados para llevar un buen seguimiento en especial en lo referente a fechas. Cada comprador es responsable de monitorear el avance de las órdenes de compras que manejan. Además, es muy útil la expedición de reportes regulares.

V. Completar Entrega

En el momento en que se efectúa la entrega se debe determinar si cumple con lo acordado o si se presenta algún cambio imprevisto susceptible de reclamo.

En algunos casos, puede ser necesario rechazar mercancía de la que se tenga duda hasta que la revise el proveedor para así determinar si ésta se debe aceptar o rechazar, o bien proceder a una reclamación que incluya a la en los compañía transportadora.

Aspectos de procedimientos

Los principales aspectos de procedimientos radican en que las actividades de recepción e inspección son organizacionalmente independientes del grupo de compras y que los registros de esas actividades son transmitidos directamente a la función de cuentas por pagar. Simultáneamente, todos los registros de reclamaciones, cualquiera que fueran, deben ser establecidos claramente y también serán transmitidos al pagador.

VI. Liquidación

Finalmente, se liquida al proveedor de acuerdo con las bases convenidas, con lo cual concluye la transacción de compra, obviamente condicionada a las garantías ofrecidas por el proveedor.

6.5.4 CICLO DE INVENTARIOS.

6.5.4.1 Naturaleza del proceso de inventarios

Los materiales médicos, así como, medicinas pueden convertirse en un inventario en espera de ser utilizados. Estos inventarios pueden ser conocidos como almacenes. Las actividades en los almacenes están relacionadas con un gran número de operaciones, tales como recepción, inspección, mantenimiento y ventas. La función de esta actividad es mantener los inventarios correspondientes en buenas condiciones y disponibles en el momento en que se requieran.

6.5.4.2 Ciclo del control del proceso de almacenes

La función de inventarios en almacenes esta relacionada con un amplio campo de actividades operativas; en consecuencia, de nueva cuenta es necesario dividir el proceso en los pasos específicos que comprende esta típica función. Estos casos pueden ser sumados como sigue:

- a. La determinación del tipo y cantidad de materiales que se van a mover dentro de los almacenes.
- b. La aceptación de los materiales por los almacenes.
- c. El almacenamiento de los mismos de tal manera que se encuentren adecuadamente salvaguardados y disponibles cuando sean requeridos.
- d. La recolección y distribución de materiales específicos bajo requerimiento debidamente autorizado.

Determinación de necesidades

Es posible que el almacenamiento de materiales se haga sin previo análisis de las situaciones y condiciones en que se desenvuelve el consultorio médico. Normalmente la determinación del volumen que ingresará a los almacenes se determina de manera deliberada.

El departamento de almacenes debe estimar la demanda y determinar como se puede mantener un nivel económico de inventarios para proporcionar un buen servicio. Lo primero es determinar cuanto tiempo transcurrirá desde que se ordena, se recibe hasta que se pueda disponer de ella. Lo segundo, esta relacionado con los costos, tales como el procesar cada orden individual, el de mantener inventarios, es decir, costos de almacenamiento, obsolescencia, etc.

Aceptación de materiales por el departamento de almacenes

El material que ha sido ordenado por el consultorio médico llega a la clínica. El agotamiento de existencias es una señal de alerta, especialmente en aquellos casos que han existido retrasos en el surtimiento de pedidos.

La recepción de las partidas físicas con su correspondiente documento soporte, es normalmente la ocasión para dar entrada a estas mismas partidas en los registros contables y en el control de inventarios. Este registro de inventarios, comúnmente llamado *Kardex*, por lo general maneja cantidades, no descarta la posibilidad de incluir precios, los cuales deben ser determinados con base en los costos de la orden de compra en los registros u hojas de costos. El propósito de estos valores es tener a la mano los precios que servirán para cuantificar el monto total de inventarios. Por lo general los saldos de estos registros se presentan en cantidades con objeto de tener información inmediata.

Almacenamiento de los materiales.

El almacenamiento de cada uno de los insumos médicos y medicinas, es una parte del diseño total y de la determinación del lugar en dónde las diferentes partidas deberán ser físicamente acomodadas, tanto como existencias como para ser transferidas a otras actividades operacionales. El espacio disponible para área de almacenamiento es, por supuesto, la primera restricción; consecuentemente, debe haber diferentes medios para utilizar el espacio a efectos de aspirar al máximo de eficiencia. Algunas consideraciones incluyen:

- a. Almacenar los insumos médicos mas voluminosos en las áreas remotas.
- b. Apilamiento adecuado
- c. Uso eficiente de estantes y depósitos
- d. Claras identificaciones de localización.

Cuando las existencias son colocadas según sus características físicas y frecuencia de movimiento, la existencia de una identificación para localizarlas facilita llegar a ellas para cubrir rápidamente cualquier pedido. Todo lo referente a estas necesidades debe ser realizado de manera ordenada y sistemática. Las localizaciones deben anotarse en los registros individuales del *Kardex*.

Recolección y entrega de insumos médicos.

La entrega se inicia a partir de la emisión de una receta u otro documento autorizado de uso interno, que puede ser una forma de requisición de uso interno o una factura de consumidor final en el caso de una venta al paciente.

6.5.4.3 Insumos médicos o medicamentos obsoletos

Es inevitable que en cualquier actividad de almacenes existan materiales dañados u obsoletos. En estos casos, la primera exigencia, ante la falta de empleo regular de algún insumo, es que debe ser removido del área normal de almacenamiento. Simultáneamente, el departamento de almacenes debe notificar este cambio para los efectos contables correspondientes. Qué hacer con estas partidas es parte del gran problema de desperdicios y materiales sobrantes. El segundo y más importante requisito es investigar las causas de daños u obsolescencias para determinar qué se puede hacer en el futuro para minimizar esta clase de problemas que, en algunos casos, pueden ser ocasionados por las actividades operativas del departamento de almacenes.

6.5.4.4 Valoración del riesgo en inventarios

Cuando valoramos el riesgo en los inventarios, tomamos un punto de partida el activo fijo, en caso de los consultorios médicos establecemos que son la razón de ser del medico, puesto que por el equipo e inmuebles son atendidos los paciente que requieren de algún servicio médico. Pero aquí hay riesgos que valorar por ejemplo:

- ✓ Manejo de muestras medicas.
- ✓ Manejo de vacunas.
- ✓ Mal uso del equipo médico.
- ✓ Negligencia en aplicación de los tratamientos.
- ✓ Descuido del mantenimiento del equipo medico.

En resumen se establece considerar lo que se debe cuidar del inventario, un cuidado idóneo será la solución para reducir el riesgo de ocurrencia. Tener presente que la clasificación de estos inventarios orientaría mejor al personal en dicho cuidado.

6.5.5 CICLO DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO

6.5.5.1 Naturaleza de las Propiedades, planta y Equipo

Las expresiones Propiedad, planta y equipo, altamente vinculadas con la prestación de servicios en los consultorios médicos, genéricamente llamado *activo fijo*, se refieren a los activos que han sido adquiridos por el consultorio medico para uso de sus actividades durante mas de un periodo, sin intención de venderlos. Digámosle activos que son recursos con los que se prestan servicios. Ellos son la razón de ser de estas empresas como ejemplo los consultorios médicos.

La importancia y utilidad de un activo fijo se sustenta, en que sin estos recursos no se podrá producir el inventario o prestar el servicio, objetivo que no se puede olvidar.

6.5.5.2 Objetivos de Contabilización

- a. Comprobar que las propiedades, planta y equipo sean propiedad de la entidad que los presenta en su balance, y que son la base para alcanzar los objetivos y propósitos para los que fue creada.
- b. Conocer, mostrar y revelar en balance, o a través de notas a los Estados Financieros, cualquier limitación o gravamen sobre esa propiedad.
- c. Registrar estos bienes en la contabilidad a su costo de adquisición y no alterar dicho registro durante la vida del negocio en marcha. Cuando se trata de mejoras o adiciones a los mismos, realizar su contabilización de acuerdo con lo que establezcan las NIIF.

- d. Computar la depreciación sobre bases razonables, congruentes con el ejercicio anterior y de acuerdo con los métodos aceptados para calcularla.
- e. Registrar con una oportunidad las altas y bajas de los bienes a que se refiere este rubro.

6.5.6 CICLO DE NOMINAS.

6.5.6.1 Naturaleza del proceso de nóminas

Por lo general, las erogaciones por conceptos de sueldos y salarios representan una gran parte del costo de operación de un consultorio médico. Estos gastos involucran gente y en consecuencia, inevitables problemas. El ciclo que comprende el proceso de nómina es de un interés relevante, debido a que está íntimamente relacionado con todos los aspectos operativos del consultorio y su esfuerzo por lograr una eficiente utilización de la mano de obra. Un aspecto importante surge de las consideraciones de tipo legal que se deben tomar en cuenta, como por ejemplo el Código de trabajo, ISSS, AFP, INSAFORP, Impuesto sobre la renta, etc.

Desde el punto de vista del control, todos estos registros constituyen la principal fuente de información autorizado de la organización con respecto a su personal. Sobra decir que es extremadamente importante proteger la independencia de todas las operaciones relativas al proceso de nóminas, las cuales por lo general deben ser efectuadas por un grupo operacional ajeno al departamento de contabilidad.

6.5.6.2 Fuentes de información de Nóminas

En virtud de que la actividad de nóminas está relacionada con los empleados y su compensación por el trabajo realizado, el punto de partida de la misma es la autorización para trabajar que se le otorga a determinado individuo, el cual debe ser oficialmente contratado, según lo estipulado en el Código de Trabajo. El segundo requisito es el de al evidencia del trabajo desarrollado. En el caso de empleados asalariados, la documentación y el nivel organizacional del empleado. Así, por ejemplo, existen tarjetas de tiempo

preparadas para cada individuo bajo el procedimiento de un reloj marcador. En otros casos depende básicamente de la calidad e integridad del individuo.

6.5.5.3 Preparación de la Nómina

El personal administrativo normalmente es recompensado sobre una base quincenal, mientras que a algunos médicos se les remunera mensualmente. Al final de cada periodo de pago es responsabilidad del médico o contador de la preparación de la nómina, lo cual implica determinar qué es lo que se debe pagar a cada empleado de acuerdo con el trabajo desarrollado durante dicho periodo. Los aspectos principales de esta preparación del pago de nóminas suelen ser los siguientes:

- a. **Obtención de evidencia de trabajo:** es necesario implantar el empleo de tarjetas de tiempo y otros registros básicos que comprueben las actividades desarrolladas. En aquellos casos en que se detecten datos erróneos, éstos deben ser corregidos y actualizados de inmediato. También se deben hacer las comprobaciones aritméticas. Para comprobar si estos empleados son honestos, se puede recurrir al cruzamiento de referencias entre los registros del personal y los registros del trabajo realizado.
- b. **Aplicación de tarifas.** El trabajo desarrollado debe ser compensado con remuneraciones apropiadas. Las tarifas aplicadas son establecidas a través de los contratos individuales de trabajo y en su defecto por los salarios mínimos establecidos por el Consejo del Salario Mínimo. Una vez que se ha establecido adecuadamente la autenticidad de estas tarifas, se deben efectuar los cálculos correspondientes, cuyos resultados deben ser sumados.
- c. **Distribución contable.** Los importes pagados por servicios prestados deben ser registrados dentro de sus propias actividades operativas, y en concordancia con los requerimientos contables establecidos por el consultorio.
- d. **Aplicación de deducciones.** Es necesario realizar deducciones por un gran número de causas, entre ellas las referentes a las cuotas del seguro social, AFP, impuesto sobre la renta, anticipos o préstamos al empleado, etc. Los cargos por cada diferente propósito deben efectuarse al amparo de sus controles respectivos y aplicarse a cada trabajador afectado.

- e. **Determinación del pago neto.** Finalmente, la diferencia entre la compensación básica alcanzada y las deducciones indican el pago neto que debe realizarse al empleado. En este punto nuevamente se debe efectuar sumas que tendrán que cruzarse con los netos detallados en cada caso.

En resumen, cada uno de estos elementos a considerar en la elaboración de la nómina, puede hacerse fácilmente utilizando una hoja de cálculo, pues, solo se programan o asignan los porcentajes debidos, y obtenemos los resultados deseados.

6.5.5.4 Pago de Sueldos y Salarios

La preparación de la nómina según el procedimiento anteriormente descrito, lleva a la cuestión sobre la forma en que debe hacerse el pago y la correspondiente preparación de los cheques a empleados, recibos y otra documentación pertinente de acuerdo con la política del consultorio. Lo ideal en esta operación es pagar a cada empleado por medio de cheque o tarjeta de débito, ya que ello reduce el riesgo de manejo de efectivo y, además proporciona registro automático de lo que cada empleado recibe. Sin embargo, en alguna situación se hace necesario pagar en efectivo, mientras que en otras los cheques deben utilizarse simultáneamente con un servicio de cambio a efectivo. En aquellos casos en que existen posibilidades de pagar en efectivo es conveniente preparar un cheque por el importe total de la nómina.

Un importante elemento de control es la entrega que se hace con el concurso de varios de individuos, de tal manera que se impida cualquier componenda o manipulación entre el pagado y el receptor. Siempre que sea aplicable, éste debe identificarse en el momento de cobrar. Contra entrega de sueldo o salario se debe recabar el recibo correspondiente. En los casos en que el pago se hace en efectivo, es conveniente que se tomen adecuadas medidas de protección física.

6.5.5.5 Bases de control interno de nóminas

En virtud de la existencia de una gran cantidad de cálculos y detalles que se deben tomar en cuenta para elaborar una nómina, su proceso debe ser muy cuidadoso y estar

sujeto a principios básicos de control interno. El primero, y más importante, es que el manejo o acceso a la nómina ya elaborada debe ser independiente del encargado de la creación de cualquier elemento de registro que constituya la base para el pago de esa nómina. El objeto de esta precaución es buscar el máximo de entrecruces para así lograr seguridad. El empleo de totales o cifras de control en cada etapa del proceso provee el control necesario sobre cada volumen de detalles.

6.5.5.6 Valoración del riesgo en nominas

Es cuando se identifican los riesgos y se inicia dándoles un valor de ocurrencia. En los consultorios médicos el ciclo de nomina, es un egreso, que debe tomar en cuenta los siguientes riesgos:

- ✓ El inadecuado control de descuentos del trabajador así como retenciones por la prestación de servicios como la secretaria.
- ✓ Incorrecto calculo de pago del impuesto.
- ✓ Colocación errónea de porcentajes de AFP, I.S.S.S. etc.
- ✓ Falta Pago de planilla a tiempo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- ✓ Ricardo Mendoza Orantes, Constitución de la Republica del El Salvador.
- ✓ Lic. Luis Vasquest López. Recopilación de Leyes Tributarias. 2009.
- ✓ Ricardo Mendoza Orantes, Ley de Registro de Comercio, Edición 2010.
- ✓ Lic. Luis Vásquez López, Código de Salud. Edición 2009.
- ✓ Lic. Rodrigo Estupiñan Gaitán, Control Interno y Fraudes, con Base en los Ciclos Transaccionales; Análisis de Informe COSO. I-II.
- ✓ Lic. Gildaberto Bonilla. ¿Como hacer una tesis de Graduación con Técnicas Estadísticas?
- ✓ Martin G. Álvarez Torres. Manual Para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimiento.
- ✓ Juan Ramón Santillana Gonzales. Establecimiento de Sistema de Control Interno. La Función de Contraloría. Edición 2001.

- ✓ Samuel Alberto Mantilla Blanco, Control Interno, Estructura conceptual Integrada.

ANEXOS

ANEXO 1

CICLO DE INGRESOS

Este ciclo cubre la recepción de todos los ingresos de cualquier parte de la organización. Los ingresos del efectivo en cualquier organización representan el área más crítica, lo cual significa establecer los mejores procesos de control.

- A. Todo paciente, posteriormente de haber recibido la consulta o ayuda que necesitaba del médico, recibirá un recibo prenumerados que hará constar lo recibido por parte del médico, el cual entregará a la secretaria para que esta emita la factura de

consumidor final. Este recibo será en original y una copia; original para la secretaria y la copia le queda al médico. El recibo tendrá las siguientes características:

N° _____.

CLINICAS MÉDICAS VILANOVA
11 AV. NORTE # 402 BARRIO SAN FELIPE, SAN MIGUEL
Recibo de Ingreso

Paciente: _____

Consulta: \$ _____

Otros servicios prestados: _____.

_____.

CLINICAS MÉDICAS VILANOVA
11 AV. NORTE # 402 BARRIO SAN FELIPE, SAN MIGUEL
Informe de Ingresos

	Denominación	Cantidad	Importe	Parcial
Billete \$	US\$ 1			
	US\$ 5			
	US\$ 10			
	US\$ 20			
Moneda	US\$ 0.01			
	US\$ 0.05			
	US\$ 0.10			
	US\$ 0.25			
			Total	

Nota: No se aceptarán billetes de US\$50 y US\$100.

Comprobantes:

Facturas: Desde _____ . Hasta: _____ . US\$ _____ .

CCF N° _____ . Cliente: _____ . US\$ _____ .

Otros comprobantes: _____ . US\$ _____ .

Total US\$ _____ .

Insumos médicos utilizados durante el día

Vitaminas, vacunas y otros (Precio de costo)

_____ . US\$

_____ . US\$

US\$

D. Al finalizar el día, la secretaria deberá realizar una sumatoria de cada una de las facturas y créditos fiscales emitidos y asentarlos en los libros de control de IVA correspondientes. También elaborará un informe que resumirá todos los ingresos del día, detallando los números desde hasta de las facturas emitidas y detallando los comprobantes de crédito fiscal emitidos. También se resumirá todos los ingresos médicos utilizados durante el día. Seguidamente se complementará la boleta remesa que deberá hacerse a primera hora del día siguiente hábil, la cual se tendrá en dos copias, una de ellas se anexará al informe para su archivo. El informe contendrá:

- E. Ya elaborado el informe de ingresos, se firmará por la secretaria y el médico como ente revisor de todo el proceso de ingreso.

CICLO DE TESORERÍA

Esta función le corresponde la implantación de controles en materia de capacitación de recursos, su manejo y custodia, y el programa de egresos. También, es responsable del correcto y eficiente flujo de fondos. En esta función se desarrollarán los procedimientos de protección de los recursos financieros, es decir, la salvaguarda y cuidado de los ingresos y egresos.

- A. El consultorio médico deberá utilizar una caja fuerte, para guardar los ingresos obtenidos durante el día, para luego hacer el depósito en una institución bancaria para su mejor resguardo.
- B. El médico debe tener como mínimo una cuenta corriente en una institución bancaria con el objetivo de realizar todos los pagos o egresos con cheque, y así darle mayor seguridad al dinero. Evitando lo mas posible tener dinero en efectivo dentro de la empresa.
- C. Procurando aplicar lo la que técnica de control interno establece, los médicos deberán afianzar a los empleados. Con la intención de la protección de la entidad sobre un posible desfalco o empleo indebido de los fondos de las mismas.
- D. La secretaria deberá tener a cargo el manejo de los libros auxiliares de bancos, donde registrará oportunamente cada uno de los cheques que se emitan, inclusive, aquellos cheques anulados. El médico o encargado no deberá emitir cheques en blanco ni cheques sin un comprobante original.
- E. En cada oportunidad que se emita cheque, deberá anexarse el comprobante de crédito fiscal, factura, planilla u otro; los cuales deberán señalarse a través de un

CANCELADO

CHEQUE: _____

BANCO: _____

FECHA: _____

Clínicas Médicas Vilanova

Conciliación Bancaria, Nombre del banco, periodo de conciliación

Saldo según estado de cuenta (final de ejercicio)		\$
Más:	Depósitos en Tránsito	\$
	Recibido y no depositado (efectivo a la mano)	\$
	Errores del banco que subestiman el saldo del E.C.	\$ ____ \$
Ménos:	Cheques aún no cobrados	\$
	Errores del banco que sobreestiman el saldo en libros	\$ ____ \$ ____
	Saldo Correcto de Efectivo	\$ ____
Saldo según libros del depositante		\$
Más:	Créditos y cobros hechos por el banco y aún no registrados en los libros	\$
	Errores en libros, que subestiman el saldo en libros	\$ ____ \$
Ménos:	Cargos hechos por banco y aún no registrados en libros	\$
	Errores en libros, que sobreestiman el saldo en libros	\$ ____ \$ ____
	Saldo Correcto de Efectivo	\$ ____

1. **Depósitos en Tránsito.** Los depósitos de efectivo hechos a fin de mes, que se registran en los libros del depositante, los recibe el banco en el mes siguiente.
2. **Cheques pendientes.** Los cheques expedidos por el cuentahabiente se registran en el momento de hacerlos, pero el banco no los registra si hasta el mes siguiente.
3. **Cargos bancarios.** Cargos hechos por el banco al saldo del depositante, por partidas como servicios bancarios, impresión de cheques, fondos insuficientes y renta de cajas de seguridad. Es posible que el cuentahabiente no conozca estos gastos sino hasta que recibe el estado de cuenta del banco.
4. **Abonos bancarios.** Cobros o depósitos hechos por el banco al servicio

Dicha conciliación permitirá conocer posibles errores tanto del banco como de los registros, y así, poder corregirlos a tiempo.

G. Con el objetivo de no tener excesos de dinero en efectivo, el consultorio médico contará con la implementación de un fondo de caja chica para poder hacer así pagos pequeños, que son siempre necesarios para el funcionamiento del consultorio. El procedimiento a seguir para su

implementación inicia con analizar la cantidad de efectivo que se requiere. Ya definida la cantidad del fondo se emitirá un cheque a nombre de la encargada, que en este caso será la secretaria del consultorio. Esta llevará el control a través de recibos previamente numerados, los cuales serán anotados en un libro, que detallará el concepto de la erogación. Los formatos se especificarán de la siguiente manera:

<p>N° ____.</p> <p style="text-align: center;">CLINICAS MÉDICAS VILANOVA 11 AV. NORTE # 402 BARRIO SAN FELIPE, SAN MIGUEL Vale de Caja Chica</p> <p>Nombre _____</p> <p>Concepto: _____</p> <p style="text-align: center;">Valor: \$ _____.</p>
--

CLINICAS MÉDICAS VILANOVA 11 AV. NORTE # 402 BARRIO SAN FELIPE, SAN MIGUEL LIBRO AUXILIAR PARA EL CONTROL DE CAJA CHICA						
Fecha	N° Vale	Concepto	Ref a L.D.	Debe	Haber	Saldo

En la casilla de saldo se anotará inicialmente el cheque que se expida a favor del responsable de caja chica.

En la medida en que se emitan los vales, se anotará en la casilla de Haber con las cantidades que se erogarán, para luego disminuirlas del saldo.

La casilla del Debe se utilizará cuando el médico reponga a través de un cheque todas las cantidades utilizadas en pagos menores.

CIC

Este ciclo es el que consiste en satisfacer las necesidades de abastecimiento de insumos médicos, materiales, vacunas, instrumentación, bienes muebles, etc. y la manera en que se puede hacer uso del control interno para garantizar la salvaguarda de dichos inventarios. Así mismo, el ciclo de inventarios esta relacionado con un gran número de operaciones, tales como: recepción, inspección, mantenimiento y ventas. Con esta actividad se buscan mantener los inventarios en buenas condiciones y disponibles en el momento que se requieran.

A. En la implementación de un sistema de control interno relacionado a inventarios, el primer paso sería realizar un recuento físico de cada uno de los insumos, medicamentos u otros, necesarios para llevar a cabo las actividades como consultorio médico. Las instrucciones para realizar el inventario físico debe incluir los siguientes aspectos:

a. Arreglo físico de las mercancías antes de las tomas del inventario: todos los medicamentos deber ser arreglados en un estante, identificándolos con su respectivo nombre para facilitar la exactitud de la toma física de inventarios. Es importante marcar aquellos medicamentos e insumos que están excluidos del inventario, como es el caso de medicamentos e insumos no entregados, vencidos, etc.

b. Control sobre los medios de anotación del recuento: Se utilizarán hojas que incluyen varios artículos, estas hojas se controlarán según una secuencia numérica y tendrán una firma o sello del médico.

c. Método de Recuento y anotación: Es necesario que el recuento lo hagan personas familiarizadas con los medicamentos y tengan eficacia en las anotaciones de las existencias, tanto desde el punto de vista cuantitativo y descriptivo. El formulario que se deberá utilizar puede ser el siguiente:

<p style="text-align: center;">CLINICAS MÉDICAS VILANOVA 11 AV. NORTE # 402 BARRIO SAN FELIPE, SAN MIGUEL RECuento FÍSICO</p>				
Fecha	Concepto	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario

B. Analizando el costo-beneficio del uso de Kardex en el Consultorio Médico, se llega a la conclusión que no es recomendable utilizar dicho método, ya que la cantidad de insumos médicos, medicinas y otros, que los consultorios utilizan son mínimos. El formato de control de los insumos médicos que se utilizará es el siguiente:

CLINICAS MÉDICAS VILANOVA 11 AV. NORTE # 402 BARRIO SAN FELIPE, SAN MIGUEL CONTROL FÍSICO DE INVENTARIOS DEL _____. AL _____. DE _____. DE 2010							
N°	Insumos médico, medicinas, etc.	Cantidad al _____ de 2010	Entradas	Salidas	Saldo al _____ de 2010	Costo Unitario	Costo Total

Se tomará como base el informe de ingresos, para registrar las salidas de insumos médicos, medicinas y otros. Y los comprobantes de crédito Fiscal de compras servirán como insumo para registrar las entradas

C. Las necesidades de inventarios se determinarán tomando como base el control físico de inventario diario, previamente, el médico establecerá los niveles mínimos de inventario para cada uno de los tipos de insumos médicos, medicinas y otros. El médico tomará como medida lo que se consume durante una semana. Después de haber determinado la necesidad de comprar inventarios se elaborará una orden de compras, según la siguiente descripción:

CLINICAS MÉDICAS VILANOVA 11 AV. NORTE # 402 BARRIO SAN FELIPE, SAN MIGUEL ORDEN DE COMPRA				
PROVEEDOR: Laboratorio Suizos		DIRECCIÓN: 25 Avenida nte. S.S.		
FECHA PEDIDO 2/6/XX		FECHA DE PAGO 01/05/XX		
CANTIDAD	NÚMERO DE CATALOGO	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	TOTAL
20	92	Medicamentos	US\$1.00	US\$20.00
			COSTO TOTAL	US\$20.00
AUTORIZADO POR: G. Vilanova			APROBADO POR: K. Palmer	

El médico responsable solicitará a los proveedores las cotizaciones de cada uno de los insumos médicos y medicinas que serán necesarios en la prestación del servicio. La cual deberá hacerse por escrito, de forma periódica y así mantener actualizados los precios.

- D. Al ser recibido el pedido solicitado, el médico deberá ser el encargado de recibir el pedido y compararlo con la orden de compra. Deberá verificar la calidad, fechas de vencimiento y la cantidad solicitada. Al existir inconsistencia del pedido solicitado y lo recibido, deberá exigir ya sea una nota de crédito o el comprobante que sea necesario para corregir la diferencia.
- E. Para el descargo de los insumos médicos y medicinas del inventario, se tomarán los recibos de ingresos y el informe de ingresos diarios. Al final de cada mes se realizará un recuento físico de todos los inventarios, con el propósito de verificar la exactitud de los registros con existencia física.
- F. Para el caso de insumos médicos y medicinas que están a punto de vencer. Se elaborará un informe que contenga todos los elementos necesarios para realizar, si es posible, el cambio con los laboratorios o droguerías, el cual contendrá los siguientes elementos:

CLINICAS MÉDICAS VILANOVA 11 AV. NORTE # 402 BARRIO SAN FELIPE, SAN MIGUEL CONTROL DE INSUMOS O MEDICINAS POR VENCER O VENCIDOS						
N°	Nombre comercial del insumo o medicina	Nombre genérico	Fecha de Vencimiento	Cantidad	Costo Unit. o muestra médica	Costo Total
Hecho por:			Autorizado por:			

G. Para aquellos casos en los que no se pueden cambiar las medicinas e insumos médicos con los laboratorios. Estos se desecharán respetando las indicaciones emanadas por el Ministerio de Salud. Se utilizará el mismo formato.

CICLO DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO

Este ciclo consiste es controlar eficientemente el uso y manejo de los elementos Propiedad, Planta y equipo que resultan muy importante pues son básicos en la prestación de servicios, como son los muebles de atención al paciente, equipo para evaluar al paciente, así como, equipo para entretenimiento y espera de los pacientes.

A. Para cada uno de estos elementos de propiedad, planta y equipo se deberá utilizar un formulario, donde se registre a su precio de costo, según factura más cualquier costo adicional para ponerlo en condiciones de uso. La compra de estos bienes estarán a cargo del médico, el cual hará las valoraciones acerca de la necesidad. El formulario contará con las siguientes características:

<p>CLINICAS MÉDICAS VILANOVA 11 AV. NORTE # 402 BARRIO SAN FELIPE, SAN MIGUEL CONTROL DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO Y DEPRECIACIÓN</p>			
Nombre del bien: _____.			
Costo: _____. Vida útil o porcentaje de uso: _____. Valor Residual: _____.			
Método de Depreciación: _____.			
N°			
HECHO POR:		AUTORIZADO POR:	

B. Se tendrá como política del consultorio médico, que todo bien que no supere los \$100.00 se considerará como gasto del periodo.

CICLO DE NÓMINAS

Este ciclo consiste en los diversos movimientos y transacciones relacionadas con el m del personal, especialmente con las compensaciones, retenciones legales y prestaciones sociales de cada uno de los miembros del personal.

- A. El primer elemento a considerar en este ciclo tiene especial interés en los procedimientos que se llevan a cabo en la contratación de personal idóneo para el cargo. Inicialmente el médico debe establecer el perfil del personal que requiere para ocupar el cargo. El perfil que se sugiere es el siguiente:

Perfil para el cargo de Secretaria del Consultorio:

- ✓ Bachiller técnico vocacional, opción contador.
- ✓ Mayor de 18 años
- ✓ Sólidos conocimientos sobre contabilidad y controles.
- ✓ Con habilidades en archivo
- ✓ Con conocimientos sobre control de IVA
- ✓ Con conocimientos de Word, Excel, powerpoint y otros
- ✓ Proactiva
- ✓ Responsable y sin compromisos

- B. Teniendo presente el perfil del puesto, se hace la selección del personal y se le da a conocer todas las responsabilidades junto con los procedimientos de control con los que tiene que cumplir.

- C. El siguiente procedimiento relacionado con el personal consiste en determinar la manera que se controlará la entrada y la salida del personal, con el propósito de determinar el tiempo trabajado durante la semana, quincena o mes. El formulario

CLINICAS MÉDICAS VILANOVA
11 AV. NORTE # 402 BARRIO SAN FELIPE, SAN MIGUEL
REGISTRO DE ASISTENCIA

Mes: _____

N°	Fecha	Nombre	H. Entrada	Firma	H. Salida	Firma
	dd					

Revisado por:

Autorizado por:

D. Teniendo a la mano el registro de la asistencia, se procederá a elaborar la planilla de sueldos, en la cual se harán las retenciones de ISSS, AFP y si aplica, el impuesto sobre la renta. Se sugiere utilizar una hoja de cálculo de Excel. El modelo de planilla a utilizar será el siguiente:

CLINICAS MÉDICAS VILANOVA									
11 AV. NORTE # 402 BARRIO SAN FELIPE, SAN MIGUEL									
PLANILLA DE SUELDOS									
PERIODO DEL			AL	DE	DE 2010				
N°	Nombre	Cargo	Sueldo	Retenciones			Total de Retenciones	Sueldo Líquido	Firma
				ISSS	AFP	Renta			

Las retenciones de ISSS, corresponden 3% del sueldo nominal; la retención de AFP es del 6.25% del sueldo nominal. El impuesto sobre la renta se aplica sobre la tabla de retención de Impuestos sobre la Renta, según D. L. N° 75.

Seguidamente de la elaboración de la planilla, deberá calcularse el aporte patronal que hace el patrono en concepto de ISSS, AFP e INSAFORP (Si aplica). Los porcentajes son para el primero 7.5%, el segundo 6.75% y el último 1% sobre salarios nominales. Este último solo cuando iguala o sobrepasa los 10 empleados.

E. Ya finalizada la elaboración de la planilla de sueldos, el médico responsable revisará minuciosamente cada uno de los cálculos realizados y firmará la planilla autorizándola; seguidamente, emitirá los cheques respectivos, los cuales podrían cambiarse automáticamente con el efectivo que se tiene a la mano.

ANEXO 2

Elaboración de la Misión. Es la razón de ser de la empresa, el motivo de existencia, determinación de las funciones básicas de la empresa que serán desempeñadas en un entorno determinado para conseguir tal misión, esta misión debe ser única. Ejemplo de misión:

Misión: Brindar servicios de salud con calidad que satisfaga el paciente, a través de recursos y técnicas científicas actualizadas y efectivas para la una optima recuperación.

Toda empresa piensa en su futuro, entonces la formulación de una misión debe ser:

- Determinación que es la empresa de consultorio médicos y lo que inspira a ser.
- Ser lo suficientemente específica para excluir ciertas actividades y lo suficientemente amplia para permitir el crecimiento creativo.
- Hacer la diferencia entre una empresa médica a otra. Para tener presencia en el mercado.
- Se utiliza como referencia para evaluar las actividades presentes y futuras, formuladas en términos tan claros que pueda ser razonadas por toda la empresa del consultorio médico.

Ejemplo de misión:

“ Brindar servicios de salud con calidad que satisfaga el paciente, a través de recursos, técnicas científicas actualizadas y efectivas para la una saludable recuperación del paciente que nos visita.”

Visión: Este término define lo que se espera de esta empresa o entidad, lo cual es el alcance en cuanto a sector, crecimiento y reconocimiento efectivo, y el porque de ese crecimiento.

Reunión de ideas generales suscitan un marco de referencia de lo que una empresa quiere y espera en un futuro.

La visión traza el camino que permite a la administración a orientar la ruta para lograr el desarrollo esperado del consultorio a futuro.

Ejemplo de visión:

“Ser reconocida como un consultorio con presencia e interés de servir y en entregar confianza y calidad en el diagnóstico y tratamiento a niños, a nivel nacional.”