



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROGRAMA DE AUDITORÍA FINANCIERA Y EVALUACIÓN DEL  
RIESGO AL CICLO DE VENTAS Y COBRANZAS DEL HOSPITAL EL DÍA

FLORES MARQUEZ KREYMER JUANA  
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

MACHALA  
2019



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROGRAMA DE AUDITORÍA FINANCIERA Y EVALUACIÓN DEL  
RIESGO AL CICLO DE VENTAS Y COBRANZAS DEL HOSPITAL  
EL DÍA

FLORES MARQUEZ KREYMER JUANA  
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

MACHALA  
2019



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

EXAMEN COMPLEXIVO

PROGRAMA DE AUDITORÍA FINANCIERA Y EVALUACIÓN DEL RIESGO AL  
CICLO DE VENTAS Y COBRANZAS DEL HOSPITAL EL DÍA

FLORES MARQUEZ KREYMER JUANA  
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

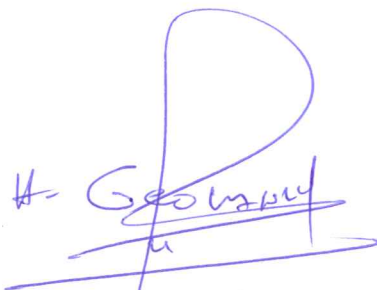
HERRERA FREIRE ALEXANDER GEOVANNY

MACHALA, 01 DE FEBRERO DE 2019

MACHALA  
01 de febrero de 2019

### Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Programa de auditoría financiera y evaluación del riesgo al ciclo de ventas y cobranzas del hospital El día, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



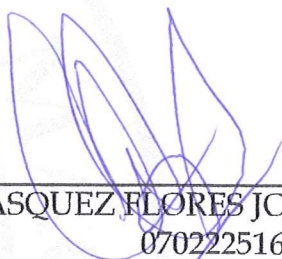
---

HERRERA FREIRE ALEXANDER GEOVANNY  
0703936880  
TUTOR - ESPECIALISTA 1



---

ALVARADO AVILÉS FRANKLIN GILBERTO  
0700834260  
ESPECIALISTA 2



---

VÁSQUEZ FLORES JOSÉ ALBERTO  
0702225160  
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: viernes 01 de febrero de 2019 - 11:57

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** FLORES MARQUEZ KREYMER JUANA\_PT-011018.pdf (D46993353)  
**Submitted:** 1/18/2019 8:48:00 PM  
**Submitted By:** titulacion\_sv1@utmachala.edu.ec  
**Significance:** 2 %

### Sources included in the report:

prado\_tomala\_anzules\_samaniego.doc (D16761180)  
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN.docx (D12340691)

### Instances where selected sources appear:

2

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, FLORES MARQUEZ KREYMER JUANA, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado Programa de auditoría financiera y evaluación del riesgo al ciclo de ventas y cobranzas del hospital El día, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 01 de febrero de 2019

  
FLORES MARQUEZ KREYMER JUANA  
0704050574

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado con amor primeramente a mi hijo quien fue mi motivación e inspiración para emprender este camino que trajo consigo sacrificios, dedicación, tristezas y alegrías; a mis padres y esposo quienes de alguna manera han sido parte de esta lucha, y me han brindado su apoyo incondicional, a mis hermanos, sobrinos y sobrinas para quienes en algún momento he sido y seré motivo de orgullo y ejemplo, a todos y cada uno de ellos mi dedicatoria ya que se convirtieron en mi fortaleza para la culminación con éxito de este arduo proceso.

Kreymer Juana Flores Márquez

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento va dirigido primeramente a ese ser omnipotente, Jehová Dios todopoderoso quien me permitió emprender la lucha y me ha ayudado durante todo el proceso, a mi esposo quien se convirtió en mi compañero de batalla al estar conmigo dándome su apoyo moral y económico; a mis padres quienes siempre fueron mi soporte y me brindaron sus palabras de aliento vitales para no desmayar en los momentos difíciles; a mi familia, docentes y compañeros quienes de alguna manera aportaron con un granito de arena para mi crecimiento personal y profesional.

A mí querida alma mater la Universidad Técnica de Machala y su dependencia la Unidad Académica de Ciencias Empresariales por abrir sus puertas con el afán de que los estudiantes nos preparemos y podamos conseguir uno de nuestros tan anhelados sueños que es el de obtener un título profesional.

Kreymer Juana Flores Márquez



## **RESUMEN**

Este proyecto de investigación tiene como objetivo elaborar el programa de auditoría y la evaluación de los riesgos al ciclo de ventas y cobranzas mediante la aplicación de procedimientos para el conocimiento de la razonabilidad de las cuentas afectadas; el trabajo contiene la parte introductora donde consta la problemática de las entidades en general y la empresa en cuestión; el desarrollo que expone un estudio descriptivo fundamentado en la revisión de artículos científicos lo que permitió obtener el marco teórico alusivo al tema de investigación, de igual manera se utilizó el método analítico el mismo que permitió examinar el caso práctico objeto de estudio, resolverlo a través de la realización del cuestionario de control interno, la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo y determinación de los niveles de confianza y riesgo y llegar a las conclusiones pertinentes. En el desarrollo del caso se obtuvo como resultado que esta entidad mantiene un sistema de gestión de riesgos deficiente lo que generó dificultades en el proceso de las actividades e incumplimiento de los objetivos propuestos por parte de la entidad, finalmente se enuncian conclusiones adquiridas a raíz del desarrollo del caso práctico.

**PALABRAS CLAVES:** Auditoría Financiera, Programa de auditoría, Control Interno, Riesgos de auditoría, ciclo de ventas y cobranzas

## **ABSTRACT**

This research project aims to develop the audit program and the evaluation of the risks to the sales and collections cycle through the application of procedures to understand the reasonableness of the affected accounts; the work contains the introductory part where the problem of the entities in general and the company in question is recorded; the development that exposes a descriptive study based on the review of scientific articles which allowed to obtain the theoretical framework allusive to the research topic, in the same way the analytical method was used, which allowed to examine the case study object, to solve it through of the completion of the internal control questionnaire, the rating matrix of the level of confidence and risk and determination of the levels of confidence and risk and reach the pertinent conclusions. In the development of the case, it was obtained that this entity maintains a deficient risk management system, which generated difficulties in the process of the activities and non-compliance with the objectives proposed by the entity. Finally, the conclusions reached as a result of the development of the practical case.

**KEYWORDS:** Financial Audit, Audit Program, Internal Control, Audit Risks, Sales and Collections Cycle

## INDICE

DEDICATORIA .....	I
AGRADECIMIENTO .....	II
RESUMEN .....	III
ABSTRACT .....	IV
INDICE .....	V
INDICE DE TABLAS .....	VI
INTRODUCCION.....	12
DESARROLLO .....	13
Auditoría .....	13
Auditoría financiera .....	13
Propósito de la auditoría financiera.....	13
Programa de auditoría .....	14
Control interno .....	14
Objetivos del control interno.....	14
Componentes del control interno .....	15
Ambiente de control.....	15
Valoración de riesgo .....	15
Actividades de control .....	15
Información y comunicación.....	15
Monitoreo.....	16
Riesgo de auditoría.....	16
Tipos de riesgo .....	16
Riesgo inherente.....	16
Riesgo de control .....	16
Ciclo de ventas y cobranzas .....	17
Marco Metodológico.....	17
Caso Práctico.....	18
Determinación Del Nivel De Confianza .....	24
Determinación Del Nivel De Riesgo De Control.....	24
CONCLUSIONES .....	26
BIBLIOGRAFÍA.....	27
ANEXOS .....	29

## **INDICE DE TABLAS**

Cuadro 1. Planificación específica.....	20
Cuadro 2. Cuestionario de Control Interno componente ventas y cobranzas .....	21
Cuadro 3. Matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo .....	22
Cuadro 4. Matriz de controles claves.....	23
Cuadro 5. Programa específico de auditoría .....	25

## INTRODUCCION

El control interno disminuye los riesgos a los que se enfrentan las organizaciones a lo largo del tiempo, es un procedimiento ejecutado por la alta dirección y personal de la organización a fin de proporcionar una seguridad razonable en la efectividad de las operaciones, veracidad de la información financiera y obediencia a la normativa competente; existen empresas que enfrentan problemas ya sea por falta de un sistema de control interno, fallos en el mismo o irrespeto de los procedimientos planteados para la consecución de objetivos establecidos por la entidad; el hospital El Día no es la excepción ya que evidencia un escaso control en el área contable como errores en facturación, en las entradas de efectivo y las cuentas por cobrar lo que es generado a causa de un ineficiente sistema de control interno.

El desarrollo de este trabajo a través de la evaluación del control interno del ciclo de ventas y cobranzas del hospital en mención es importante pues permite detectar a que riesgos ya sean estos de control o inherentes están expuestas las operaciones, además de detectar fraudes o errores que surgen en la entidad y de acuerdo a ello aplicar las pruebas necesarias inmersas en un programa de auditoría.

El objetivo de este trabajo es elaborar el programa de auditoría y la evaluación de los riesgos al ciclo de ventas y cobranzas mediante la aplicación de procedimientos para el conocimiento de la razonabilidad de las cuentas afectadas.

El trabajo se delimita a mostrar los resultados obtenidos durante el desarrollo del caso práctico y lo proyectado previamente a través de la revisión de artículos validados por la comunidad científica con los cuales se obtiene el marco teórico y la realización de procedimientos y matrices pertinentes durante la ejecución del trabajo con los cuales se determina la razonabilidad de las cuentas afectadas del ciclo de ventas y cobranzas en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2018 y llegar a las conclusiones pertinentes.

La resolución del caso es pertinente debido a que permite revelar los riesgos presentes durante el proceso de las actividades de la entidad, conocer las debilidades de los controles implantados o la eficiencia y eficacia de los mismos de tal manera que se puedan tomar acciones oportunas; así como la adquisición de experiencia en la ejecución de procesos afines a la carrera como es la contabilidad y auditoría.

## **DESARROLLO**

### **Auditoría**

Auditoría es un proceso que a lo largo de los años ha tomado un papel fundamental a nivel mundial en entidades ya sean de carácter público o privadas, pues ésta permite ejercer una vigilancia a los procesos o actividades realizadas en dichas instituciones. Se ha convertido en “Parte importante del control de la administración” (Castillo, 2017, pág. 47). Es decir que aporta a la administración para la vigilancia de tal manera que se brinde razonabilidad a los controles implementados.

Auditar permite la inspección de cuentas en entidades para determinar si están acorde a disposiciones previas; su origen latín “oír” es debido al cargo de quienes la desempeñaban, que era escuchar y calificar lo real o irreal de los acontecimientos. (Biler, 2017)

Según Sotelo (2018) auditar consiste en un examinar de manera crítica con el objetivo de constatar la eficiencia y eficacia del desarrollo de las actividades de un organismo, entidad o una dependencia de las mismas; auditoría procede del latín auditorius que a la vez proviene de auditor haciendo referencia a oír.

### **Auditoría financiera**

Según Silva & Chapis (2015) la auditoría financiera consiste en la evaluación de registros, procedimientos y documentación financiera de la compañía, de tal manera que dichos estados se convierten en la base para el trabajo a realizar.

Para Escalante (2014) este proceso o evaluación sistemática, ordenada de procedimientos efectuados por el auditor es con el fin de corroborar que la información presentada por el cliente de auditoría es veras, dicha función es efectuada en un contexto de riesgo; unos asociados al negocio y otros relacionados al examen como son riesgo inherente, de control y de detección y auditoría respectivamente.

### **Propósito de la auditoría financiera**

La finalidad de la auditoría financiera es brindar a los usuarios un incremento en el grado de confianza hacia los estados financieros, debido a que mediante ésta el profesional independiente en la rama pronuncia una opinión garantizando así dicha seguridad. (Quintero , 2017)

### **Programa de auditoría**

El programa de auditoría al ser un procedimiento o el conjunto de actividades creado como guía para la materialización del trabajo de auditoría debe ser detallado proporcionando las instrucciones mínimas necesarias de tal manera que cada uno de los procedimientos estén claros a fin de cumplir con un desarrollo óptimo del proceso (Escalante , 2014).

### **Control interno**

El control interno es conformado por procesos sempiternos llevados a cabo por el personal en conjunto de la empresa con el fin de obtener una seguridad razonable en cuanto a la eficiencia y eficacia de las actividades, fiabilidad de la información, una idónea gestión de riesgos acorde a los objetivos de la organización y el cumplimiento de preceptos, políticas, internos; además para que exista un sistema de control eficiente debe desglosar las labores a ejecutarse, a quien concierne la responsabilidad, fijar un rango de poderes a fin de mantener la autoridad en cada una de las operaciones a realizarse de tal manera que exista un responsable en caso de dificultades así como también todo debe estar debidamente documentado; todos los recursos tanto materiales como humanos deben ser suficientes para la gestión de los riesgos y dicho control debe estar sujeta a las leyes que le competen (Hernández R. , 2015).

Mantener un sistema de control interno permitirá a la empresa información contable que brinde confianza ante posibles fraudes y optimización en la realización de operaciones; este tipo de sistemas son elementales para las organizaciones pues cuentan con normas y procedimientos que detallan la secuencia de la información de carácter administrativa – financiera para la realización de operaciones y de esta manera brindar a sus estados financieros razonabilidad (Vivanco , 2017).

### **Objetivos del control interno**

El control interno de una organización tiene como fin cumplir aspectos como: el establecimiento de criterios para el detalle y realización de actividades que las garanticen, certificar las actividades y puntualizar si los resultados son coherentes con los objetivos planteados previamente, valorar y medir los resultados frente a las metas alcanzadas en otros periodos, realización de acciones correctivas si así lo exige el caso y efectuar los ajustes precisos para con la finalidad de cumplir los objetivos no alcanzados y formulados originalmente (Serrano, Señalín , & Vega, 2018).

## **Componentes del control interno**

Lozano & Tenorio (2015) Mencionan en su investigación que el control interno está formado de cinco categorías instituidos en el informe COSO, éstos están relacionados entre sí y la dirección diseña y ejecuta con el fin de asegurar que sus objetivos se cumplirán de manera eficaz; estos componentes son: “Ambiente de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, información y comunicación y el monitoreo” (pág. 56).

### **Ambiente de control**

Hace referencia a un entorno de vigilancia pertinente con el fin de que los procesos efectuados por las empresas sean seguros, sin errores relevantes dando paso al uso correcto de los recursos, transacciones eficaces y en consecuencia información financiera razonable que revele la realidad económica de las organizaciones (Serrano, Señalin , & Vega, 2018).

### **Valoración de riesgo**

Consiste en identificar y examinar los riesgos sobresalientes que obstaculicen la obtención de objetivos estableciendo una guía para la correcta administración de los mismos, esta identificación y manejo de riesgos inherentes a la organización debe cumplir con el dinamismo al que se enfrenta en el medio; pues éste podría influir en la consecución de los objetivos organizacionales (Hernández O. , 2016).

### **Actividades de control**

Estas actividades consisten en reglas y procedimientos que se requieren para la instauración de políticas que conlleven a la ejecución de acciones con el fin de evadir los riesgos; dichas actividades deben ser desarrolladas en todas las funciones y niveles de la empresa incluyendo procesos de aceptación y permisión, los esquemas y conciliaciones (Serrano, Señalin , & Vega, 2018).

### **Información y comunicación**

Vega, Pérez & Nieves (2017) expresan que este componente establece que las organizaciones y demás entidades deben poseer información confiable y pertinente y concretar un sistema apropiado a sus necesidades; está estructurado en las normas descritas a continuación: “Sistema de información, flujo y canales de comunicación, contenido calidad y responsabilidad y rendición de cuentas.



## **Monitoreo**

El monitoreo abarca acciones continuas de inspección a cargo de diversas estructuras de la dirección, acciones encaminadas a impedir hechos que tengan como consecuencias pérdidas o lesiones desde una perspectiva financiera y humana. (Vega & Nieves, Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno, 2016)

## **Riesgo de auditoría**

El riesgo es una situación que se halla inmersa en todo momento y en las diferentes actividades realizadas de toda índole y diferentes ámbitos ya sean estos mundiales, nacionales y locales, es decir, es el peligro de que alguna situación o hecho ocurra; en el desempeño de la auditoría no hay excepción. Por ello Muñoz & Cuadros (2017) define al riesgo como un suceso posible de acontecer el mismo que puede influir de manera negativa a un proyecto o actividad el mismo que tiene una periodo de materialización, posibilidad de ocurrencia, los impactos que genere y la resistencia que se efectúe ante éste.

## **Tipos de riesgo**

Según Armada, Pozo, & Batista (2014) el riesgo es la posibilidad de que el especialista en este caso el auditor dé como resultado un veredicto inadecuado cuando los estados financieros presenten errores materiales; Los tipos de riesgos incluyen el riesgo de control e inherente.

## **Riesgo inherente**

Los autores Flórez, Hernández & Gallego (2015) mencionan en su trabajo de investigación que en todo tipo de auditoría se debe considerar los riesgos de detección, inherentes y de control haciendo énfasis que el riesgo inherente es la posibilidad de error en el saldo de una cuenta o una transacción, las mismas que pudiera ser de representatividad ya sea de manera individual o en conjunto con otras cuentas o transacciones, esto sin considerar los controles previamente establecidos por la entidad.

## **Riesgo de control**

Las organizaciones se encuentran constantemente expuestas al riesgo, por tal razón se han visto en la obligación de tomar medidas de prevención como es el caso del establecimiento de sistemas de control interno, el mismo que les permitirá minimizar las inseguridades por corrupción, cumplir con el desarrollo de las actividades innatas de la entidad efectuadas de manera transparente con eficacia y eficiencia, cumplir a cabalidad

con el marco normativo competente y lograr los objetivos establecidos. Mancilla & Saavedra (2015) mencionan en su investigación que las organizaciones se encuentran expuestas a riesgos como el de control en el que “la amenaza de que la consecución de los objetivos de control interno de la entidad no se cumpla particularmente en las áreas de operación” (pág. 493).

### **Ciclo de ventas y cobranzas**

El ciclo de ventas y cobranzas abarca desde la recepción de un pedido en la entidad hasta el cobro del mismo pasando por la entrega de mercadería, facturación, y la generación de las cuentas por cobrar en este ciclo se involucran cuentas como ventas, Rebajas y devoluciones sobre ventas, gastos de deudas incobrables, cuentas por cobrar (Herz, 2018).

### **Marco Metodológico**

Para el desarrollo del trabajo y la consecución del objetivo planteado se realizó un estudio de carácter descriptivo fundamentado en la revisión de artículos científicos lo que permitió obtener el marco teórico alusivo al tema de investigación; de igual manera se utilizó el método analítico el mismo que permitió examinar el caso práctico objeto de estudio, resolverlo a través de la realización del cuestionario de control interno, la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo y determinación de los niveles de confianza y riesgo y llegar a las conclusiones pertinentes.

**Objetivo:** Elaborar el programa de auditoría y la evaluación de los riesgos al ciclo de ventas y cobranzas mediante la aplicación de procedimientos para el conocimiento de la razonabilidad de las cuentas afectadas.

## **Caso Práctico**

Rodríguez & Flores S.A. es una firma auditora la cual está realizando una auditoría al ciclo de ventas y cobranzas del hospital El Día en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.

### **Contexto o situación del problema**

#### **HOSPITAL DEL DÍA**

Usted se encuentra auditando el ciclo de ventas y cobranzas del Hospital El Día, un pequeño hospital privado. El hospital proporciona servicios médicos y cuenta con un mal sistema de conservación de riesgos. El personal médico tiene la tradición de realizar correctamente todos los aspectos de su trabajo, pero a causa de un recorte de personal de contabilidad, no hay tiempo para la verificación interna o un desempeño cuidadoso. En años anteriores su despacho de auditores ha encontrado bastantes errores en la facturación, entradas de efectivo y las cuentas por cobrar. Como en todos los hospitales las dos cuentas de activo más grandes son las cuentas por cobrar y las de propiedad planta y equipo.

El hospital ha recibido varios créditos importantes pagaderos a los bancos locales. Y los dos bancos le han dicho a la administración que están renuentes a conceder más créditos, en especial si se considera el moderno hospital que se está construyendo en una ciudad cercana. En el pasado, los impuestos municipales han significado un déficit presupuestario. Pero en el año anterior el municipio también ha incurrido en déficit por el alta desempeño.

En los años anteriores la respuesta de los pacientes a las solicitudes de confirmación ha sido frustrante, por lo menos. La tasa de respuesta ha sido muy baja y aquellos que respondieron no sabían el propósito de las confirmaciones y su saldo correcto. Usted ha tenido la misma experiencia al confirmar las cuentas por cobrar en otros hospitales.

Usted concluye que el control sobre el efectivo es excedente y que la probabilidad de fraude es muy remota. Sin embargo, tiene menos confianza acerca de los errores accidentales en la facturación, riesgo de ventas, entradas de efectivo, cuentas por cobrar y cuentas malas.

Se pide:

**Señale los principales riesgos de auditoría que se presentan en el caso.**

**Riesgo inherente:**

- Expuesto al momento en que el hospital no puede acceder a créditos con las entidades bancarias locales debido a que las mismas están reacias por la creación de un moderno hospital cerca de la localidad.
- La falta de respuesta de clientes a las confirmaciones de cuentas por cobrar.

**Riesgo de control:**

- No existe un adecuado sistema de control interno dentro de la entidad con el fin de vigilar los procesos ejecutados en la contabilidad del hospital.
- Errores en la facturación, entradas de efectivo y las cuentas por cobrar.

**¿Según su opinión cuáles son los riesgos inherentes que tendría mayor relevancia?**

Desde mi punto de vista el riesgo inherente que tiene mayor relevancia es la falta de confianza de las instituciones financieras locales para dar crédito a la institución hospitalaria; pues es importante contar con financiamiento que permita el desarrollo de las operaciones en caso de ser necesario.

En esta auditoría del ciclo de ventas y cobranzas, ¿Qué tipos de pruebas son más probables que usted enfatice?

**Cuadro 1. Planificación específica**

<b>RODRÍGUEZ &amp; FLORES S.A</b>	<b>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA DE AUDITORÍA</b>		<b>H/T</b>	PEA-001—CVC 1/1
			<b>Realizado por:</b>	KJFM
			<b>Revisado por:</b>	AGHF
			<b>Fecha:</b>	02/02/2018
<b>Cliente</b> Hospital El Día		<b>Ciudad:</b> Machala <b>Provincia:</b> El Oro		
<b>Actividad del cliente de auditoría:</b> Prestación de servicios médicos				
<b>Componente a auditar:</b> Ciclo de ventas y cobranzas				
<b>Periodo:</b> Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018				
<b>OBJETIVO GENERAL</b>				
<b>1</b>	Evaluar el control interno del componente ciclo de ventas y cobranzas del hospital El Día			
<b>No</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REF P.T</b>	<b>REALIZ ADO POR</b>	<b>FECHA</b>
<b>1</b>	Realizar el cuestionario de control interno para la revisión y evaluación del componente	CCI-002—CVC- 1/1	KJFM	05/04/2018
<b>2</b>	Elaboración de la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo	MC-003—CVC- 1/1	KJFM	07/05/2018
<b>3</b>	Elaboración de la matriz de controles claves	MCC-004-CVC- 1/1	KJFM	07/08/2018
<b>4</b>	Determinación del nivel de confianza y riesgo de control		KJFM	
<b>5</b>	Diseño de un programa específico de auditoría ajustado al enfoque determinado previamente	PEA-005-CVC- 1/1	KJFM	25/09/2018

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** La autora

Este cuadro de planificación detalla los procedimientos a utilizar para la evaluación del control interno y detección de riesgos en el hospital El día; es decir que matrices se aplicarán durante el proceso.

**Cuadro 2. Cuestionario de Control Interno componente ventas y cobranzas**

RODRÍGUEZ & FLORES S.A.	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPONENTE CICLO DE VENTAS Y COBRANZAS EMPRESA: HOSPITAL EL DÍA PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018				H/T	CCI-002—CVC- 1/1		
					Realizado por:		KJFM	
					Revisado por:		AGHF	
					Fecha:		05/04/2018	
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIONES			
		SI	NO	N/A				
1	¿El hospital El Día cuenta con un sistema de conservación de riesgos?		x		Cuenta con un mal sistema de control interno			
2	¿Cuenta la entidad con el personal necesario idóneo y calificado para el desempeño de actividades en el área contable?		x		No cuenta con el personal que requiere			
3	¿Se realizan supervisiones de las labores realizadas en el área de contabilidad para corroborar que han sido efectuadas de manera adecuada y minimizar errores?		x		No a causa de la reducción de personal contable			
4	¿Existe un adecuado control en el manejo del efectivo con el fin de evitar fraudes?	x			El manejo de efectivo es excedente y no da paso a fraudes			
5	¿El hospital realiza cuadros de caja para confirmar la veracidad y concordancia de la información?	x			Se realizan cuadros de caja diarios			
6	¿Los arqueos de caja son debidamente documentados para constancia de la integridad de los valores y entrega del mismo?	x			Si regularmente se documenta el proceso como evidencia			
7	¿Se realizan auditorías frecuentes a los componentes comprendidos al ciclo de ventas y cobranzas?	x			Generalmente se realizan 2 auditorías anuales			
8	¿Cuenta la institución con políticas que rijan los procesos de ventas y otorgamiento de créditos?	x			De una muestra de 100 operaciones 70 cumplen con las políticas de otorgamiento de créditos			
9	¿Existe un manual de los procesos para realizar las ventas?	x			Si existe			
10	¿La entidad lleva un control perenne en cuanto al vencimiento de las cuentas por cobrar?		x		De una muestra de 100 procedimientos 40 tienen un control de vencimiento			
11	¿Se efectúan confirmaciones de saldos de las cuentas por cobrar?	x			De una muestra de 100 operaciones 20 no se hizo confirmación			
12	¿Existen políticas que guíen la administración de las cuentas malas?		x		No existe			
13	¿El hospital cuenta con un mecanismo que permita verificar los detalles de los servicios prestados los datos del cliente y el valor facturado con el fin de evitar errores?		x		No cuenta con tal mecanismo			
Grado de confianza del control interno								
Comentarios adicionales:								

**Fuente:** Auditoría Financiera y Auditoría Legal Legislación, Teoría y Práctica

**Elaborado por:** La autora

Durante el proceso el profesional en la rama evalúa el control interno y determina riesgos con la ayuda de matrices, en este caso el cuestionario de control interno, el mismo que está constituido por preguntas al personal acerca de la manera como ejecutan las actividades en el normal desenvolvimiento de la entidad constatando las irregularidades presentes.

**Cuadro 3. Matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo**

<b>RODRÍGUEZ &amp; FLORES S.A.</b>		<b>MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>		<b>H/T</b>		MC-003—CVC-1/1	
				<b>Realizado por:</b>		KJFM	
				<b>Revisado por:</b>		AGHF	
				<b>Fecha:</b>		07/05/2018	
<b>CICLO DE VENTAS Y COBRANZAS</b>				<b>PT</b>	<b>SI/</b>	<b>CT</b>	
<b>SUMAN</b>				13	<b>NO</b>	7	
1	¿El hospital El Día cuenta con un sistema de conservación de riesgos?				NO	0	
2	¿Cuenta la entidad con el personal necesario idóneo y calificado para el desempeño de actividades en el área contable?				NO	0	
3	¿Se realizan supervisiones de las labores realizadas en el área de contabilidad para corroborar que han sido efectuadas de manera adecuada y minimizar errores?				NO	0	
4	¿Existe un adecuado control en el manejo del efectivo con el fin de evitar fraudes?			SI		1	
5	¿El hospital realiza cuadros de caja para confirmar la veracidad y concordancia de la información?			SI		1	
6	¿Los arqueos de caja son debidamente documentados para constancia de la integridad de los valores y entrega del mismo?			SI		1	
7	¿Se realizan auditorías frecuentes a los componentes comprendidos al ciclo de ventas y cobranzas?			SI		1	
8	¿Cuenta la institución con políticas que rijan los procesos de ventas y otorgamiento de créditos?			SI		1	
9	¿Existe un manual de los procesos para realizar las ventas?			SI		1	
10	¿La entidad lleva un control perenne en cuanto al vencimiento de las cuentas por cobrar?				NO	0	
11	¿Se efectúan confirmaciones de saldos de las cuentas por cobrar?			SI		1	
12	¿Existen políticas que guíen la administración de las cuentas malas?				NO	0	
13	¿El hospital cuenta con un mecanismo que permita verificar los detalles de los servicios prestados los datos del cliente y el valor facturado con el fin de evitar errores?				NO	0	
<b>CALIFICACION TOTAL= CT</b>						7	
<b>PONDERACIÓN TOTAL= PT</b>						13	
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/PT*100</b>				7/13*100		53.85%	
<b>NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100%-NC%</b>				100 -53.85%		46.15%	
						<b>MODERADO</b>	

**Fuente:** Auditoría Financiera y Auditoría Legal Legislación, Teoría y Práctica

**Elaborado por:** La autora

**Interpretación:** Se califica con equivalente CERO, cuando las expectativas no son cumplidas y UNO en el momento en que las actividades son cumplidas a cabalidad. En este caso, el nivel de Confianza dio como resultado el 53.85 % equivalente a MODERADO y el Riesgo Inherente es MODERADO. Este resultado origina un enfoque de auditoría de DOBLE PROPÓSITO.

**Cuadro 4. Matriz de controles claves**

<b>RODRÍGUEZ &amp; FLORES S.A.</b>	<b>MATRIZ CONTROLES CLAVES ALCANCE: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018. COMPONENTE: CICLO DE VENTAS Y COBRANZA</b>		<b>H/T</b>	MCC-004- CVC-1/1
			<b>Realizado por:</b>	KJFM
			<b>Revisado por:</b>	AGHF
			<b>Fecha:</b>	07/08/2018
<b>CONTROLES CLAVES</b>		<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	
Sistema de conservación de riesgos		100	70	
Arqueos de caja		100	100	
Políticas de ventas		100	70	
Control de cuentas por cobrar		100	40	
Confirmación de saldos		100	80	
Personal adecuado		100	40	
Adecuado manejo de efectivo		100	100	
<b>TOTAL</b>		700	500	

**Fuente:** Auditoría Financiera y Auditoría Legal Legislación, Teoría y Práctica

**Elaborado por:** La autora

Durante la elaboración de la matriz de controles claves para evaluar el control interno y obtener el riesgo de control se procede a determinar el nivel de confianza y riesgo de control; operación que se obtiene primeramente de multiplicar la calificación total obtenida por 100 y se procede a dividir por la calificación total; para luego determinar el nivel de riesgo de control que resulta de restar 100 menos el nivel de confianza obtenido.

Finalizada la calificación de los controles establecidos por la entidad, a continuación se procede a la evaluación del nivel de confianza y riesgo de control.



## **Determinación Del Nivel De Confianza**

**NC**= Nivel de Confianza

$$\text{NC} = \frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL} * 100}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}}$$

$$\text{NC} = \frac{500 * 100}{700}$$

**NC**= 71.43 %

## **Determinación Del Nivel De Riesgo De Control**

**RC**= Riesgo de Control

**RC**= Moderado

**Interpretación:** El resultado final del nivel de confianza es 71.43% por lo tanto el riesgo de control es moderado lo que genera un enfoque de auditoria de doble propósito por lo que las pruebas a aplicar son sustantivas y de cumplimiento.

En base a los resultados obtenidos se procede a la fabricación del respectivo programa de auditoria; el mismo que contendrá las pruebas de cumplimiento y sustantivas que el caso amerita.

**Cuadro 5. Programa específico de auditoría**

<b>RODRÍGUEZ &amp; FLORES S.A</b>	<b>PROGRAMA ESPECIFICO DE AUDITORÍA</b>	<b>H/T</b>	PEA-005-CVC-1/1		
		<b>Realizado por:</b>	KJFM		
		<b>Revisado por:</b>	AGHF		
		<b>Fecha:</b>	25/09/2018		
<b>Cliente</b> Hospital El Día		<b>Ciudad:</b> Machala <b>Provincia:</b> El Oro			
<b>Actividad del cliente de auditoría:</b> Prestación de servicios médicos					
<b>Componente a auditar:</b> Ciclo de ventas y cobranzas					
<b>Periodo:</b> Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018					
<b>N°</b>	<b>OBJETIVOS</b>				
1	Verificar el cumplimiento de los diferentes criterios como políticas, normas, procedimientos que rigen en la institución para el desempeño de las actividades en lo concerniente al ciclo de ventas.				
2	Evaluar la razonabilidad de los saldos expuestos en las componentes implicados en el proceso del ciclo de ventas y cobranzas				
<b>N°</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REF P/T</b>	<b>FECHA</b>	<b>POR</b>	
<b>PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO</b>					
1	Verificar el cumplimiento de las políticas de ventas establecidos por la entidad			KJFM	
2	Verificar el cumplimiento de los procesos instituidos para las ventas expuestos en el respectivo manual			KJFM	
3	Revisar las autorizaciones de los créditos otorgados a los clientes previamente establecidas en las políticas de la empresa			KJFM	
4	Confirmar la legitimidad de las cuentas por cobrar pidiendo a la administración el listado correspondiente de dichas cuentas y realizando la confirmación.			KJFM	
<b>PRUEBAS SUSTANTIVAS</b>					
1	Conciliar las facturas físicas de las ventas con los registros contables existentes con el fin de verificar su exactitud a través de la realización de cálculos			KJFM	
2	Comprobar junto al responsable de las cuentas por cobrar la existencia de documentos que las amparen y corroborar que los cálculos sean correctos.			KJFM	
3	Calcular que los valores de las notas de crédito sean las correspondientes a las devoluciones efectuadas.			KJFM	
4	Comprobar mediante cálculos que los valores de descuentos en ventas sean los correctos y verificar que si se han realizado los debidos registros.			KJFM	
<b>ELABORADO POR:</b> KJFM		<b>REVISADO POR:</b> AGHF			

**Fuente:** Auditoría Financiera y Auditoría Legal Legislación, Teoría y Práctica

**Elaborado por:** La autora

El programa específico de auditoria es el resultado de todo el proceso efectuado, el mismo que contiene las pruebas aplicables al caso; es decir a medida de las necesidades encontradas.

## **CONCLUSIONES**

Al finalizar el proceso de evaluación se concluye que:

- El deficiente sistema de control interno genera que la empresa no efectúe los procesos adecuados para poder optimizar las metas propuestas por la dirección de la entidad.
- A pesar de contar con políticas que rijan cada uno de los procesos no se cumplen a cabalidad, resultado obtenido a través de la aplicación del cuestionario de control interno
- Aunque el control del efectivo es eficaz, no se controla otras partidas como facturación, ventas y cuentas por cobrar, y se corre el riesgo de que éstas en un futuro no se conviertan en efectivo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Mancilla , M., & Saavedra, M. (2015). El gobierno corporativo y el comité de auditoría en el marco de la responsabilidad social empresarial. *Contaduría y Administración*, 60(2), 486-506. doi:10.1016/S0186-1042(15)30011-5.
- Armada, E., Pozo , S., & Batista , U. (octubre-diciembre de 2014). Enfoques metodológicos para la medición y evaluación de los riesgos. *Revista Cubana de Contabilidad y Finanzas*, 8(4), 1-8. Recuperado el 2 de enero de 2019, de <http://www.cofinhab.uh.cu/index.php/RCCF/article/view/149>
- Biler, S. A. (marzo de 2017). Auditoria. Elementos esenciales. *Dominio de las ciencias*, 3, 138-151. Recuperado el 20 de Diciembre de 2018, de <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/379>
- Castillo, S. N. (enero de 2017). La auditoría en el proceso de control. *Polo del conocimiento*, 2(1), 41-50. Recuperado el 20 de diciembre de 2018, de <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/7/pdf>
- Escalante , P. (enero-junio de 2014). Auditoría financiera: Una opción de ejercicio profesional independiente para el Contador Público. *Actualidad Contable Faces*, 17(28), 40-55. Recuperado el 28 de diciembre de 2018, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25731098004>
- Flórez, M., Hernández, L., & Gallego, L. (2015). Tableros de control como herramienta especializada: perspectiva desde la auditoría forense. *Cuadernos de contabilidad*, 16(42), 661-687. doi:10.11144
- Hernández, O. (julio-diciembre de 2016). La auditoría interna y su alcance ético empresarial. *Actualidad Contable Faces*, 19(33), 15-41. Recuperado el 9 de enero de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/257/25746579003.pdf>
- Hernández, R. (2015). Los riesgos de las entidades aseguradoras en el marco del Enterprise Risk Management. *Innovar journal*, 25, 61-70. Recuperado el 29 de diciembre de 2018, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81842948006>
- Herz, J. (2018). *Apuntes de contabilidad financiera* (tercera ed.). Lima, Perú. Recuperado el enero de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=LdKEDwAAQBAJ&pg=PT114&dq=ciclo+de+ventas+y+cobranzas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewi18syLx5ngAhXomOAKHVXTA4YQ6AEIJzAA#v=onepage&q=ciclo%20de%20ventas%20y%20cobranzas&f=false>
- Lozano , G., & Tenorio, J. (2015). El sistema de control Interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector Construcción. *Accounting power for business*, 1(1), 49-59. Recuperado el 9 de enero de 2019, de [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_apfb/article/view/896/864](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/view/896/864)
- Muñoz , D., & Cuadros , A. (julio-diciembre de 2017). Comparación de metodologías para la gestión de riesgos en los proyectos de las Pymes. *Revista Ciencias Estrategicas*, 25(38), 319-338. Recuperado el 28 de diciembre de 2018, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151354939004>

- Quinaluisa , N., Ponce , V., Muñoz , S., Ortega , X., & Pérez , J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>
- Quintero , M. (Julio -Diciembre 2 de 2017). Materialidad en la auditoría financiera: estándares internacionales y juicio profesional. *Visión gerencial*(2), 324-335. Recuperado el 8 de enero de 2019, de [https://www.redalyc.org/pdf/4655/Resumenes/Resumen\\_465552407014\\_1.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/4655/Resumenes/Resumen_465552407014_1.pdf)
- Serrano, P., Señalín , L., & Vega, F. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Revista Espacios*, 39(03), 30. Recuperado el 10 de enero de 2019, de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Silva, C. A., & Chapis, E. (2015). La gestión universitaria en auditoría interna a estados financieros. *Universidad y sociedad*, 7(2), 96-103. Recuperado el 20 de diciembre de 2018, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v7n2/rus13215.pdf>
- Sotelo, G. J. (Enero – Junio de 2018). La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 8(16), 97-129. doi:10.23913/ride.v8i16.329
- Vega , L., & Nieves, A. (enero-marzo de 2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. *Ciencias Holguín*, 22(1), 1-19. Recuperado el 9 de enero de 2019, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181543577007>
- Vega, L., Pérez, M., & Nieves, A. (julio-diciembre de 2017). Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del control interno. *Revista Científica "Visión de Futuro*, 21(2), 212-230. Recuperado el 9 de enero de 2019, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357955446006>
- Vivanco , M. E. (abril- agosto de 2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y sociedad*, 9(2), 247-252. Recuperado el 3 de enero de 2019, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

## ANEXOS

### Riesgo Inherente

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
ALTO 3	MODERADO 2	BAJO 1
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

### Riesgo De Control

RIESGO DE CONTROL	
CUALITATIVA	CUANTITATIVA
Alto	Más del 41%
Moderado	Entre 20% y 40%
Bajo	Menos del 20%

### Tamaño De La Muestra

El 5% es considerado el riesgo de auditoría

RC=	Riesgo de control
RA=	Riesgo de auditoría

$$TM = (RC/RA)$$

$$TM = 2/0.05 = 40$$