



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TÍTULO:

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN
LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES CENTRAL UBICADA EN EL
CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERIODO
ENERO- MARZO DEL 2016”**

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingenieras de Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Autoras:

Quinga Hisbez Jessica Paola
Toapanta Cando Lorena Patricia

Director:

Ing. Salazar Molina Julio R. MBA

LATAACUNGA – ECUADOR
Junio 2016



AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación **“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES CENTRAL UBICADA EN EL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERIODO ENERO – MARZO DEL 2016”**, son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Quinga Hisbez Jessica Paola

C.I. 172207553-6

Toapanta Cando Lorena Patricia.

C.I. 050386230-2



AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES CENTRAL UBICADA EN EL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERIODO ENERO – MARZO DEL 2016”, de Quinga Hisbez Jessica Paola y Toapanta Cando Lorena Patricia, postulantes de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Junio del 2016

El Director

Ing. Salazar Molina Julio Ramiro MBA.
C.I. 050117350-4
DIRECTOR DE TESIS



APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, las postulantes: **QUINGA HISBEZ JESSICA PAOLA Y TOAPANTA CANDO LORENA PATRICIA** con el título de tesis: **“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO LA CLINICA DE ESPECIALIDADES CENTRAL UBICADA EN EL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERIODO ENERO – MARZO DEL 2016”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Junio del 2016

Para constancia firman:

Dr. M.Sc. Jorge A. Parreño Cantos
PRESIDENTE

Ing. MBA. Marlón R. Tinajero Jiménez
MIEMBRO

Dra. M.Sc. Viviana Pastora Panchi Mayo
OPOSITORA

AGRADECIMIENTO

Mediante estas palabras quiero expresarle agradecimiento eterno a mi madre Ana Hisbez por todo su apoyo incondicional, por ser el motor de mi vida y mi ejemplo a seguir, a mi padre Marco Quinga, por sus consejos y su infinito amor, a mi hermana Daniela Belén por estar conmigo en momentos de felicidad y tristeza y en especial a Alberto quien con su amor me ha impulsado a ser mejor cada día, para así lograr cumplir con mis sueños de ser una gran profesional.

Son muchas las personas especiales a las que me gustaría agradecer su amistad, apoyo, ánimo en las diferentes etapa de mi vida, algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos.

A mi querido Director de Tesis: Ing. Julio Salazar por su asesoramiento científico y estímulo para seguir creciendo más cada día intelectualmente.

Jessica

DEDICATORIA

El trabajo lo dedico a Dios por darme salud, vida y otra oportunidad para culminar mis estudios. A mis padres Marco y Ana de una manera especial por darme el apoyo incondicional en todos los momentos difíciles de mi vida personal y universitaria, por ser mi súper heroína y el motivo más grande de cumplir con mis metas, ya que gracias a ustedes cumplo uno de mis anhelos más grandes. A mis hermanos Daniela y Jeanpierre por estar junto a mí en todo momento brindándome su cariño, y sobre todo por darles un ejemplo de superación. A Alberto por brindarme su apoyo y amor en la culminación de mi tesis. A mis familiares y amigos que estuvieron junto a mí, en todo momento.

Jessica

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a Dios por haberme dado la vida, a mis padres queridos Lorenzo y Elena que han sido mi apoyo incondicional quienes me han guiado por el buen camino, a mis tíos Víctor y Alicia por su apoyo incondicional, a mis queridos hermanos Luis y Pilar por su apoyo moral a pesar de su corta edad, a mi primo Klever quien me brindo sus consejos, fuerza necesaria para seguir adelante, a mi querido José Luis apreciado gran amigo quien fue motor de crecimiento, apoyo personal, en especial a Edwin por el aprecio y paciencia brindada, a mi familia, amigos que me brindaron su tiempo, y a todos quienes han contribuido, a lograr mi máximo sueño. A mi Director de Tesis: Ing. Julio Salazar por brindar sus conocimientos asesoramiento día a día.

Lorena

DEDICATORIA

A Dios por la vida, por colmarme de bendiciones sabiduría, paciencia y fuerza necesaria para concluir este propósito. A mis padres Lorenzo Y Elena; por su amor, dedicación y esfuerzo; por ser mi apoyo incondicional en todo momento. A mi querido José Luis apreciado gran amigo. A mí apreciada familia. A mi Universidad lugar donde he adquirido muchas experiencias y conocimientos. Es por ello que dedico de corazón esta tesis a todas aquellas personas fuente de apoyo y motivación para que mi trabajo haya sido un éxito.

Lorena



TEMA: “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES CENTRAL UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN SALCEDO EN EL PERIODO ENERO – MARZO DEL 2016”.

Autoras:

Quinga Hisbez Jessica Paola

Toapanta Cando Lorena Patricia

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la clínica de Especialidades “Central” con el propósito de facilitar el manejo de los recursos financieros y administrativos a través de un Sistema de Control Interno, mediante el mismo se define la jerarquía de los cargos, se determina objetivamente las funciones y se establece métodos y procedimientos técnicos para alcanzar los objetivos. En el proceso de “Implementación de un Sistema de Control Interno bajo el informe COSO I (Committee of Sponsoring Organizations)”. Se utilizó métodos y técnicas donde nos permitió identificar las responsabilidades y separación de funciones dentro de la organización. Mediante la aplicación de las entrevistas y encuestas a los empleados administrativos y médicos se pudo obtener información sobre las diferentes funciones que realizan los empleados de la clínica. Se ha detectado que dentro de la organización no existe un sistema de control interno por lo cual se nota una ineficiente segregación de funciones en las actividades que realizan en la organización por lo que es conveniente aplicar este manual de políticas, funciones y procedimientos que ayudara a cumplir con los objetivos propuestos por la clínica. Este tema enfatiza la importancia del Control Interno en la clínica de especialidades Central así como el nuevo enfoque orientado hacia la segregación de funciones, el cual será una referencia técnica acorde a la realidad de nuestro país.



TOPIC: “IMPLEMENTATION OF A SYSTEM OF INTERNAL CONTROL IN CENTRAL SPECIALTY CLINIC LOCATED IN COTOPAXI PROVINCE, SALCEDO CANTON IN THE PERIOD JANUARY – MARCH 2016”

Authors:

Quinga Hisbez Jessica Paola

Toapanta Cando Lorena Patricia

ABSTRACT

This research was conducted at the "Central" Clinic Specialties in order to facilitate the management of financial and administrative resources through an internal control system, using the same hierarchy in jobs is defined, objectively determines the functions and methods, technical procedures, established to achieve the objectives. In the process of "Implementation of an internal control system under the COSO I (Committee of Sponsoring Organizations) report." Methods and techniques which allowed us to identify the responsibilities and separation of functions within the organization was used. By applying interviews and surveys to administrative and medical employees could learn about the different functions performed by employees of the clinic. It seems that within the organization there is no internal control system so inefficient segregation of duties in their activities in the organization, so it is appropriate to apply this policy manual, functions and procedures that help has come about meet the goals set by the clinic. This theme emphasizes the importance of internal control in Central Clinic and the new specialty-oriented approach segregation of duties, which will be a technical reference line with the reality of our country.



AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: **QUINGA HISBEZ JESSICA PAOLA Y TOAPANTA CANDO LORENA PATRICIA**, cuyo título versa “**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES CENTRAL EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN SALCEDO EN EL PERIODO ENERO-MARZO 2016**”, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, Junio del 2016

Atentamente,

Msc. Alison Mena Barthelotty
DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS
C.C. 0501801252



CERTIFICADO



Dr. Edwin Anibal Alarcón Fonseca

GERENTE GENERAL DE LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES CENTRAL

CERTIFICA:

Que las señoritas Lorena Patricia Toapanta Cando, portadora de la cédula de identidad No. 050386230-2 y Jessica Paola Quinga Hisbez con cédula de identidad No. 172207553-6, realizaron la investigación requerida en esta institución con la finalidad de planificar y elaborar la propuesta de tesis con el tema: **“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES CENTRAL UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN SALCEDO”**.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando a las interesadas hacer uso del presente documento a su conveniencia y dentro del marco de lo legal.

Certificado emitido a los ocho días del mes de marzo del dos mil dieciséis.

Atentamente,



[Firma]
Dr. Edwin Alarcón Fonseca
GERENTE GENERAL

24 de Mayo y Bolívar
Telf.: 032728170/032726063 Salcedo - Ecuador

ÍNDICE DE CONTENIDO

Contenido	Pág.
PORTADA.....	i
AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
AVAL DEL ABSTRACT.....	xi
CERTIFICADO.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPITULO I

1.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	3
1.1.	Antecedentes Investigativos.....	3
1.2.	Categorías Fundamentales.....	5
1.3.	Marco Teórico.....	5
1.3.1.	Gestión.....	5
1.3.1.1.	Definición de Gestión.....	5
1.3.1.2.	Importancia de la Gestión.....	6
1.3.1.3.	Objetivos de la Gestión.....	6
1.3.1.4.	Elementos de la Gestión.....	7
1.3.1.5.	Clasificación de la Gestión.....	8
1.3.2.	Gestión administrativa.....	9
1.3.2.1.	Definición de Gestión Administrativa.....	9
1.3.2.2.	Importancia de la Gestión Administrativa.....	9
1.3.2.3.	Objetivos de la Gestión Administrativa.....	10
1.3.2.4.	Etapas de la Gestión Administrativa.....	10
1.3.3.	Gestión Financiera.....	11
1.3.3.1.	Definición de Gestión Financiera.....	11
1.3.3.2.	Importancia de la Gestión Financiera.....	12

Contenido	Pág.
1.3.3.3.	Objetivos de la Gestión Financiera..... 12
1.3.3.4.	Funciones de la Gestión Financiera..... 12
1.3.4.	Gestión Administrativa y Financiera..... 13
1.3.4.1.	Definición de Gestión Administrativa y Financiera. 13
1.3.4.2.	Importancia de la Gestión Administrativa y Financiera. 14
1.3.4.3.	Objetivos de la Gestión Administrativa y Financiera. 14
1.3.5.	La Empresa..... 14
1.3.5.1.	Definición de Empresa. 14
1.3.5.2.	Importancia de la Empresa. 15
1.3.5.3.	Objetivos de la Empresa. 15
1.3.5.4.	Finalidad de la Empresa. 16
1.3.5.5.	Características de la Empresa. 16
1.3.5.6.	Recursos de la Empresa..... 16
1.3.5.7.	Clasificación de la Empresa. 17
1.3.6.	Control Interno. 19
1.3.6.1.	Control..... 19
1.3.6.2.	Definición del control..... 19
1.3.6.3.	Importancia del control. 20
1.3.6.4.	Objetivos del control. 20
1.3.6.5.	Características del control. 21
1.3.6.6.	Tipos del control..... 22
1.3.6.7.	Control interno. 23
1.3.6.8.	Definición de Control Interno. 24
1.3.6.9.	Importancia de Control Interno. 24
1.3.6.10.	Objetivos de Control Interno. 24
1.3.6.11.	Características del Control Interno. 25
1.3.6.12.	Sistema de Control Interno..... 25
1.3.6.13.	Definición del Sistema de Control Interno..... 26
1.3.6.14.	Importancia del Sistema de Control Interno..... 26
1.3.6.15.	Objetivos del Sistema de Control Interno. 27
1.3.6.16.	Características del Sistema de Control Interno. 27

Contenido	Pág.
1.3.6.17.	Modelos de Control Interno. 28
1.3.6.18.	Comparación de los componentes entre el COSO I, II, III. ... 33
1.3.6.19.	Componentes o Elementos del Control Interno según COSO I, II y III. 35
1.3.7.	Manual de Funciones..... 41
1.3.7.1.	Definición. 42
1.3.7.2.	Importancia..... 42
1.3.7.3.	Objetivos. 42
1.3.7.4.	Beneficios y utilidad que tiene un manual de funciones. 43
1.3.7.5.	La Ficha Elemental..... 43
1.3.7.6.	Pasos para la evaluación de manuales. 44
1.3.7.7.	Guía para Elaborar Manuales de Procedimientos. 47
1.3.7.8.	Componentes de un Manual de Procedimientos 49
CAPÍTULO II	
2.	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL..... 53
2.1.	Breve caracterización de la empresa. 53
2.2.	Diseño metodológico..... 54
2.2.1.	Tipo de Investigación. 54
2.2.2.	Métodos y Técnicas..... 54
2.2.2.1.	Métodos de Investigación..... 54
2.2.2.2.	Técnicas de Investigación. 54
2.2.3.	Unidad de Estudio. 55
2.2.3.1.	Población o Muestra..... 55
2.3.	Diagnóstico Situacional..... 56
2.3.1.	Análisis Macro Ambiente..... 56
2.3.2.	Factor Económico..... 57
2.3.3.	Sistema Financiero Nacional..... 57
2.3.4.	Inflación..... 57
2.3.5.	Producto Interno Bruto..... 58
2.3.6.	Factor Legal..... 58
2.3.6.2	Factor Tecnológico..... 58

Contenido	Pág.
2.3.7.	Análisis Micro Ambiente. 59
2.3.8.	Proveedores. 59
2.3.9.	Área Médica. 60
2.3.10.	Pacientes 61
2.3.11.	Riesgo País. 61
2.3.12.	Factor Ambiental. 61
2.3.13.	Matriz FODA. 61
2.3.13.1.	Análisis de la Matriz FODA..... 63
2.4.	Aplicación de la Entrevista al Gerente Propietario de la Clínica de Especialidades “Central” 64
2.4.1.	Entrevista Dirigida al Gerente - Propietario de La Clínica de Especialidades Central 64
2.4.2.	Aplicación de la Encuesta al Área Medica y Administrativa. 66
2.5.	CONCLUSIONES..... 76
2.6.	RECOMENDACIONES. 77
CAPÍTULO III	
3.	DISEÑO Y APLICACIÓN DE LA PROPUESTA..... 78
3.1.	Introducción..... 78
3.2.	Justificación 79
3.3.	OBJETIVOS..... 80
3.3.1.	Objetivo General 80
3.3.2.	Objetivos Específicos 80
3.4.	APLICACIÓN DE LA PROPUESTA 81
3.4.1.	Información General..... 81
3.4.1.1.	Reseña Histórica..... 81
3.4.1.2.	Misión..... 82
3.4.1.3.	Visión. 82
3.4.1.4.	Organigrama estructural. 83
3.4.1.5.	Organigrama funcional..... 84
3.5.	MANUAL DE FUNCIONES..... 85
3.5.1.	Introducción..... 86

Contenido	Pág.
3.5.2.	Objetivos. 87
3.5.3	Descripción de Funciones Propuestas 87
3.6.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 127
3.6.1.	Introducción..... 128
3.6.2.	Objetivo General del Manual 128
3.8	BIBLIOGRAFÍA..... 128
3.8.1.	Bibliografía Citada. 153
3.8.2.	Bibliografía Consultada..... 154
3.8.3.	Bibliografía Virtual. 155

ÍNDICE DE TABLAS

Contenido	Pág.
TABLA N° 1.1	COMPARACIÓN DE LOS COMPONENTES ENTRE EL COSO I, II, III..... 33
TABLA N° 2.1	POBLACIÓN..... 55
TABLA N° 2.2	LISTADO DE PROVEEDORES DE LA CLINICA..... 59
TABLA N° 2.3	MATRIZ FODA..... 60
TABLA N° 2.4	PROCESO DE CONTROL DE INGRESO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL..... 66
TABLA N° 2.5	CAPACITACIONES PERIÓDICAMENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE..... 67
TABLA N° 2.6	PROCESO DE SELECCIÓN PARA EL RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL..... 68
TABLA N° 2.7	INFORMACIÓN DE SUS OBLIGACIONES Y BENEFICIOS LABORALES..... 69
TABLA N° 2.8	PÉRDIDA DE INSUMOS O MATERIALES..... 70
TABLA N° 2.9	NIVEL DE COMUNICACIÓN DENTRO DE LA CLÍNICA..... 71
TABLA N° 2.10	RECURSOS NECESARIOS DENTRO DE SU ÁREA DE TRABAJO..... 72
TABLA N° 2.11	POLÍTICAS INTERNAS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS..... 73
TABLA N° 2.12	EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL 74
TABLA N° 2.13	BENEFICIO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO..... 75
TABLA N° 3.1	FUNCIONES DEL DIRECTORIO MÉDICO..... 87
TABLA N° 3.2	FUNCIONES DEL CONSEJO TÈCNICO..... 89
TABLA N° 3.3	FUNCIONES DEL COMITÉ DE INSPECCIONES..... 91
TABLA N° 3.4	FUNCIONES DE SECRETARIA/ RECEPCIONISTA 93
TABLA N° 3.5	FUNCIONES DEL ÀREA MÉDICA..... 95
TABLA N° 3.6	FUNCIONES DE MEDICINA INTERNA..... 97
TABLA N° 3.7	FUNCIONES DE TRAUMATOLOGÌA..... 99
TABLA N° 3.8	FUNCIONES DE CIRUGÌA..... 101
TABLA N° 3.9	FUNCIONES DE GINECOLOGÌA..... 103

TABLA N° 3.10	FUNCIONES DE ODONTOLOGÍA.....	105
TABLA N° 3.11	FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO.....	107
TABLA N°3.12	FUNCIONES DEL SERVICIO TÉCNICO Y DE COLABORACIÓN TÉCNICA.....	111
TABLA N° 3.13	FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA.....	113
TABLA N° 3.14	FUNCIONES DE FARMACIA.....	115
TABLA N° 3.15	FUNCIONES DE QUIROFANO Y ESTERILIZACIÓN.....	117
TABLA N° 3.16	FUNCIONES DE CONTADOR/A GENERAL.....	119
TABLA N° 3.17	FUNCIONES DE CONTADOR/A GENERAL.....	121
TABLA N° 3.18	FUNCIONES DE RECEPCIÓN E INFORMACIÓN....	123
TABLA N° 3.19	FUNCIONES DE SERVICIOS GENERALES.....	125
TABLA N° 3.20	PROCESO PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL MÉDICO.....	130
TABLA N° 3.21	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD Y REALIZACIÓN DE INTERCONSULTAS MÉDICAS.	133
TABLA N° 3.22	PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS, PARA PACIENTES HOSPITALIZADOS.....	136
TABLA N° 3.23	PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE.....	141
TABLA N° 3.24	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO (PAT) DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA MÉDICA.....	145
TABLA N° 3.25	PROCEDIMIENTO PARA EL TRASLADO INTERNO DE PACIENTES EN HOSPITALIZACIÓN	150

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido		Pág.
GRÁFICO N° 1.1	CATEGORIA FUNDAMENTALES.....	5
GRÁFICO N° 1.2	ELEMENTOS BÁSICOS DEL FLUJOGRAMA....	52
GRÁFICO N° 2.1	PROCESO DE CONTROL DE INGRESO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL.....	66
GRÁFICO N° 2.2	CAPACITACIONES MENSUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	67
GRÁFICO N° 2.3	PROCESO DE SELECCIÓN PARA EL RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL.....	68
GRÁFICO N° 2.4	INFORMACIÓN DE SUS OBLIGACIONES Y BENEFICIOS LABORALES.....	69
GRÁFICO N° 2.5	PÉRDIDA DE INSUMOS MATERIALES.....	70
GRÁFICO N° 2.6	NIVEL DE COMUNICACIÓN DENTRO DE LA CLÍNICA.....	71
GRÁFICO N° 2.7	RECURSOS NECESARIOS DENTRO DE SU ÁREA DE TRABAJO.....	72
GRÁFICO N° 2.8	POLITICAS INTERNAS PARA LA PROTECCION DE LOS RECURSOS.....	73
GRÁFICO N° 2.9	EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL...	74
GRÁFICO N° 2.10	BENEFICIO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	75

ÍNDICE DE IMAGENES

Contenido		Pág.
IMAGEN N° 1.1	Componentes del COSO I, II, III.....	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenido	Pág.
FIGURA N° 3.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES CENTRAL.....	83
FIGURA N° 3.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA CLINICA DE ESPECIALIDADES CENTRAL.....	84

ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

Contenido	Pág.
DIAGRAMA DE FLUJO N° 1 PROCESO PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL MÉDICO.....	131
DIAGRAMA DE FLUJO N° 2 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD Y REALIZACIÓN DE INTERCONSULTAS MÉDICAS.....	134
DIAGRAMA DE FLUJO N° 3 PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS, PARA PACIENTES HOSPITALIZADOS.....	138
DIAGRAMA DE FLUJO N° 4 PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE.....	142
DIAGRAMA DE FLUJO N° 5 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO (PAT) DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA MÉDICA.....	147
DIAGRAMA DE FLUJO N° 6 PROCEDIMIENTO PARA EL TRASLADO INTERNO DE PACIENTES EN HOSPITALIZACIÓN.....	152

INTRODUCCIÓN

La falta de procedimientos administrativos en organizaciones ha creado insatisfacción e inquietud en relación al efectivo que manejan; es por esto que a lo largo de la historia el control interno surge en respuesta a la necesidad de supervisar y controlar la función contable verificando la exactitud de sus procesos.

La presencia de un sistema de control interno es necesaria e importante dentro de las instituciones públicas y privadas permitiéndoles mejorar los objetivos propuestos para mejorar el rendimiento de cada una de las actividades.

La implementación del sistema de control interno facilita el manejo de las actividades ya que son ejecutadas de manera confiable, reduciendo los recursos económicos, materiales; teniendo como resultado final actividades favorables realizadas por varios procesos de control. Que una vez desarrollados nos brindaran crecimiento y beneficio para la organización.

La presente investigación tiene como propósito fundamental la implementación del sistema de control interno para lo cual se ha tomado como espacio investigativo la Clínica de Especialidades “CENTRAL” ubicada en la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, parroquia Salcedo la misma que se dedica a brindar servicio de salud privada, el periodo de estudio está comprendido entre el año 2015-2016.

La metodología utilizada se basa en la Investigación Descriptiva pues se basa sobre las realidades de hechos, su primordial característica es presentar una interpretación del ambiente actual de la empresa a ser estudiada. Al momento de aplicar la investigación descriptiva permitirá obtener respuestas a todas las incógnitas que se presentaran en el desarrollo de la investigación de tal manera que permitan preparar estrategias o planes para obtener información confiable y eficiente. Por lo cual la investigación será recolectada de talento humano de la clínica, proveedores y a sus clientes.

La técnica a ser utilizada dentro del campo investigativo se basará en la Entrevista la misma que permite tener un dialogo con el personal administrativo de la empresa para obtener información relevante, ya que por medio de los resultados permitirá contribuir a la mejora de los problemas presentados en la Clínica de Especialidades CENTRAL.

Otra técnica es la Encuesta, que es instrumento de investigación que consiste en obtener información mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa que responderá las interrogantes obteniendo información veraz, específicamente se las aplicará talento humano que labora en la Clínica de Especialidades CENTRAL. ¿para la obtención de información segura y confiable.

El documento se desarrolló en base a los siguientes elementos:

Primer capítulo: se detalla todo aspecto teórico de conceptos, definiciones de los autores que detalla toda la información sobre los fundamentos teóricos y conceptuales que defienden la implementación del sistema de control interno para lo cual se establezca las siguientes categorías fundamentales: Gestión Administrativa y Financiera, Empresa, Contabilidad, Control Interno y Sistema de Control Interno.

Segundo capítulo: se realiza una breve caracterización de la empresa, posteriormente se determinará la metodología que permitirá realizar el diagnóstico de la situación actual de la clínica de Especialidades Central a través de encuestas y entrevistas, cuyos resultados se interpretan, analizan y representan en gráficos de pasteles.

Tercer capítulo: se implementa un Sistema de Control Interno para la clínica en el cual se establece el manual de funciones, políticas y procedimientos que detalla el objetivo del puesto de trabajo, el perfil requerido para ocupar cada cargo y las principales tareas que deben cumplir los miembros de la entidad. De esta manera se recomendará aplicar dicho sistema en la clínica de Especialidades Central.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

1.1. Antecedentes Investigativos.

Ante la necesidad de enfrentar los retos de la modernidad en las empresas el control interno ha surgido con el fin de suprimir o disminuir significativamente la multitud de riesgos. Indagaciones realizadas con anterioridad acerca del Sistema de Control Interno han demostrado excelentes resultados; ya que el estudio previo que se realiza antes de su implementación ha sido siempre factible y así lo han manifestado diferentes autores de trabajos investigativos se ha revisado las siguientes investigaciones.

La postulante: López López Paola en su Tesis Titulada “PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN EL INSTITUTO MÉDICO DE IBARRA” En la que la postulante concluye lo siguiente:

Un Sistema de Control Interno no está limitado a ser un plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios. Toda entidad debe mantener un control interno de forma permanente y no de forma aleatoria, y que ello puede repercutir enormemente en el logro de los objetivos, dando lugar a la presencia de desfalcos financieros y/o quiebras. Así mismo para el diseño de un sistema de control interno idóneo es necesario partir del análisis de la estructura organizacional de la empresa, pues esta nos permite determinar cómo está organizada la entidad y en base a ello establecer la mejor delegación y separación de funciones entre los departamentos que conforman dicha entidad.

Todas las entidades deben mantener un control de las actividades a realizar, así como manejarse bajo segregación de funciones para que no dificulte alcanzar los objetivos propuestos por la entidad, evitando posibles fraudes o desfalcos.

Toda institución debe ser previamente analizada aplicando principios administrativos facilitando la realización de actividades encomendadas al personal que integra la empresa, la misma que puede ser mejorada utilizando correctamente sus recursos, aplicando un manejo adecuado del control interno, tomando en cuenta que el recurso humano es importante porque ayuda al logro de los objetivos propuestos tanto personales como institucionales.

Las tesis de Acurio Acurio Estela Jaqueline y Lisintuña Morales, Alexandra Elizabeth con el tema “IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA EMPRESA DE AGUA POTABLE CANTÓN PUJILÍ (EMAPAP) 2006” concluyen que:

La empresa de agua potable y alcantarillado (EMAPAP) no cuenta con manuales de objetivos estratégicos tácticos bien definidos. Además, un buen funcionamiento de control interno depende de todos los miembros que integran la empresa sobretodo el nivel directivo, pues el esfuerzo y el empeño que pongan cada uno de ellos en el desarrollo de las tareas encomendadas dependerá el logro de los objetivos.

La ausencia de un Sistema de Control Interno en la empresa hace que exista desigualdad en labores que se debe realizar por cada miembro de la entidad, ya que el personal administrativo tiene como función el de cumplir ciertos parámetros que tienen lineamientos que se deben seguir a cabalidad.

Ser miembros representantes de una organización hace que su labor sea ardua y eficientemente ejecutada pues son representantes legales de las mismas, por lo cual es manejo adecuado de manuales de funciones permitiera conseguir de manera positiva el logro de sus planes previamente propuesto.

1.2. Categorías Fundamentales.

**GRÁFICO N° 1.1
CATEGORIA FUNDAMENTALES**



Fuente: Propia
Elaborado por: Quinga Jessica y Toapanta Lorena

1.3. Marco Teórico.

1.3.1. Gestión.

Las empresas están obligadas a definir estrategias que le permitan el acceso al mundo competitivo de hoy, y si estas estrategias no van acompañadas de las herramientas de gestión que garanticen su materialización, los esfuerzos serán inútiles. En tal sentido un adecuado diseño del Sistema de Control de Gestión es de vital importancia.

1.3.1.1. Definición de Gestión.

DRUCKER, Peter (1996) define que: “La Gestión menciona que las carreras profesionales exitosas no se planifican. Se desarrollan cuando la gente está preparada para las oportunidades porque sabe cuáles son sus fortalezas, su método de trabajo y sus valores.” (p. 150).

SALGUERO, Amado (2001) define que: “Gestión en palabras propias a aquellas acciones relacionadas con actividades que están dirigidas a la realización y desarrollo de objetivos que han debido establecerse con anterioridad (p. ,30).

La gestión es el conjunto de decisiones y acciones que llevan a la organización a alcanzar los objetivos corporativos, la cual tiene directa relación con la empresa y se basa en la comprensión y administración de la relación e interacción de la misma, es decir con los proveedores y clientes, así como con los demás agentes presentes en el entorno, en general todos aquellos que constituyen la cadena de valor a la que pertenece la organización. La gestión es la acción de poder manejar una actividad bajo diferentes circunstancias y que de esta manera se pueda direccionar a la empresa por un buen camino, de esta manera llevar a la organización al logro de sus metas propuestas.

1.3.1.2. Importancia de la Gestión.

Cada vez más las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos son muy relevantes, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas que ello constituye una buena ventaja competitiva, saber si se le sabe gerenciar y utilizar.

1.3.1.3. Objetivos de la Gestión.

- Efectuar una racionalización idónea de nuestro potencial humano, recursos económicos y físicos, en base a una adecuada organización – desarrollo de los sistemas administrativos.
- Desarrollar una Cultura Organizacional que contribuya al desarrollo de una gestión eficaz y eficiente.
- Lograr la importancia de la gestión de una Empresa
- Conseguir un adecuado manejo de los recursos que posee una organización para la obtención de resultados.

1.3.1.4. Elementos de la Gestión.

- **Estrategia:** Una estrategia es el conjunto de acciones que se implementarán en un contexto determinado con el objetivo de lograr el fin propuesto
- **Misión:** Es un importante elemento de la planificación estratégica, porque es a partir de ésta que se formulan objetivos detallados que son los que guiarán a la empresa u organización.
- **Visión:** Define y describe la situación futura que desea tener la empresa, el propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado deseable de la organización.
- **Objetivo:** Un objetivo puede ser definido como una meta o propósito que se desea alcanzar en un tiempo determinado con la inversión de ciertos recursos.
- **Logros:** Es la Obtención o consecución de aquello que se ha venido intentando desde hace un tiempo y a lo cual también se le destinaron esfuerzos tanto psíquicos como físicos para finalmente conseguirlo y hacerlo una realidad.
- **Tácticas:** Hacen referencia a los métodos o acciones específicas aplicadas para llevar a cabo la estrategia o plan general, estableciéndose esta última como el camino a seguir y las tácticas se transformarían en las acciones o vehículos que transitarían dicho camino.
- **Debilidades:** También llamadas puntos débiles. son aquellos aspectos que limitan o reducen la capacidad de desarrollo efectivo de la empresa y deben, por tanto, ser controladas y superadas.
- **Oportunidades:** Circunstancia favorable o que se da en un momento adecuado u oportuno para hacer algo.
- **Fortalezas:** Capacidad para afrontar problemas y adversidades.

- **Amenazas:** Son un delito o falta, consistente en el anuncio de un mal futuro ilícito que es posible, impuestos y determinado con la finalidad de causar inquietud o miedo en el amenazado.
- **Competitivo:** Que es capaz de prevalecer en algo o aspirar a un mismo objetivo.
- **Ser Eficiente:** Es un término económico que se refiere a la ausencia de recursos productivos, ociosos, es decir, a que se están usando de la mejor manera posible los factores en la producción de bienes o servicios.
- **Ser Efectivo:** Que es real, verdadero o válido; Que produce el efecto esperado o que bien para una determinada cosa.
- **Ser Eficaz:** Cuando hay recurso que no están siendo utilizados en la producción de bienes o servicios, pero que podrían mejorar su uso, entonces se dice que se está haciendo uso ineficiente de los recursos productivos

1.3.1.5. Clasificación de la Gestión.

- **Gestión Financiera:** es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.
- **Gestión Administrativa:** es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada tarea para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.
- **Gestión Ambiental:** es un proceso permanente y continuo, se crea con la finalidad de supervisar, integrar y coordinar la aplicación de políticas destinadas a la protección del ambiente.

1.3.2. Gestión Administrativa.

La organización de una empresa, permite que los objetivos propuesto por la dirección, alineados con su misión y visión, sean cumplidos con eficiencia y eficacia, con una adecuada administración del capital de trabajo, manteniendo un equilibrio apropiado entre el riesgo y la rentabilidad, registrando las actividades para un mejor control de los procesos utilizados en la consecución de los objetivos

1.3.2.1. Definición de Gestión Administrativa.

HORTIGUELA, Ángeles (2013), define que la Gestión Administrativa es “En la actualidad, una buena gestión empresarial no sería posible si no se ocupase del seguimiento de las ventas de productos y servicios que realiza a sus clientes” (p. 10).

SANCHEZ, Òscar (2013), la gestión administrativa “permite administrar los recursos humanos y físicos de una manera clara, veraz y oportuna, el proceso administrativo representa las funciones primarias con las que los administradores están comprometidos y cuyas funciones principales son tradicionalmente clasificadas en: planificación, organización, dirección y control” (p. 11).

La Gestión Administrativa es un proceso en el cual se planifica, organiza, dirige y controla las operaciones de las empresas, de tal manera que se promueva una organización más eficiente que trabaja para lograr la conjunción de las cosas e implementar las metas de una organización profesional, transparente y responsable.

1.3.2.2. Importancia de la Gestión Administrativa.

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que del ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa. Dentro de la gestión se deberá planificar,

organizar, dirigir y controlar los objetivos que se definen mediante sus políticas para lograr las metas que se proponen las empresas y que basan sus actos en algún método.

1.3.2.3. Objetivos de la Gestión Administrativa.

- Maneja adecuadamente los recursos humanos, económicos y físicos, en base a una adecuada organización y desarrollo de los sistemas administrativos.
- Desarrollar una Cultura Organizacional que contribuya al desarrollo de una gestión administrativa eficaz y eficiente.
- Lograr la importancia de la gestión administrativa de una Empresa.

1.3.2.4. Etapas de la Gestión Administrativa.

La administración en una empresa es óptima para poseer buenos resultados se define como un proceso en el cual los administradores crean un ambiente de trabajo, coordinan las actividades en el talento humano y realizan actividades para alcanzar los objetivos previstos para lo cual se presenta a continuación las siguientes etapas:

- **La planeación:** es la primera ficha de este rompecabezas, dentro de ella se siguen los siguientes pasos: investigación del entorno e interna, planteamiento de estrategias, políticas y propósitos, así como de acciones a ejecutar en el corto, medio y largo plazo.
- **La organización:** la segunda ficha, es un conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa, la función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos disponibles como son humanos, materiales y financieros.

- **La dirección:** es la tercera ficha del rompecabezas, dentro de ella se encuentra la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización.
- **El control:** la ficha de cierre, es la función que se encarga de evaluar el desarrollo general de una empresa.

1.3.3. Gestión Financiera.

La Gestión Financiera Administrativa permite el estudio a nivel general de cómo está funcionando la empresa y si se está cumpliendo con los objetivos y metas propuestos, es muy importante para los directivos de una organización administrar de una manera adecuada su capital.

1.3.3.1. Definición de Gestión Financiera.

LOPEZ, Andrés (2010), “La Gestión es un proceso administrativo una forma de cómo está administrada una organización de forma financiera.” (p. 16)

TORRE, Abdías (2011), define que “La gestión financiera de la empresa es una gestión integral (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte en realidad a la visión y misión en operaciones monetarias”. (p. 14).

La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa.

1.3.3.2. Importancia de la Gestión Financiera.

La gestión financiera está íntimamente relacionada a la gestión administrativa y es importante ya que ayuda a la actividad de controlar las operaciones, en la toma de decisiones relativas en cuanto a las empresas y su alto grado de consecución de las metas y objetivos para la maximización de las ganancias y beneficios que se originen

Así como también en mantener la efectividad y eficiencia operacional, en la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. La gestión financiera está ligada a la situación económica que posee la organización esta se podrá identificar mediante análisis comparativos de los estados resultantes de la empresa en la cual se desea obtener resultados.

1.3.3.3. Objetivos de la Gestión Financiera.

- Maximizar el valor de la empresa
- Incrementar la riqueza y la inversión
- Establece el manejo adecuado del sistema bancario
- Permitir el funcionamiento de las empresas.
- Preparación y análisis de información financiera.
- Determinación de la estructura de los activos de la empresa.

1.3.3.4. Funciones de la Gestión Financiera.

Las principales funciones de la administración financiera son:

- Qué activos en concreto deben adquirirse;
- Qué volumen de recursos deben ser invertidos en la empresa;
- Cómo se debe financiar el volumen de inversión previsto o cómo conformar la estructura financiera para financiar las necesidades de capital.

1.3.4. Gestión Administrativa y Financiera.

La gestión administrativa, y financiera se convierte en una herramienta de mucha importancia dentro de las actividades empresariales, se debe realizar todo lo referente a planificación, organización, dirección, control, etc. Por ello actualmente está compuesta por procesos como el caso de planificación, donde se enmarca todos los elementos necesarios que requiere cada tipo de empresa, buscando la persona adecuada para que pueda generar confianza y aplicar esta técnica.

1.3.4.1. Definición de Gestión Administrativa y Financiera.

CEPEDA, Gustavo (2002) define que la Gestión Administrativa y Financiera como “El conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”. (p. 26)

AGUIRRE, Juan (2003) La Gestión Administrativa es “La capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles y coordinar los mismos para cumplir determinados objetivos, también se considera que la gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupo los individuos cumplen eficientemente objetivos”. (p. 37)

La gestión administrativa y financiera se relaciona con la toma de decisiones respecto a lo que dispone la empresa este constituye un proceso sistemático en las que las actividades se desarrollan en varias etapas, con la finalidad de que se alcancen los objetivos institucionales eficientemente.

1.3.4.2. Importancia de la Gestión Administrativa y Financiera.

La gestión financiera y administrativa es importante dentro del campo empresarial ya que la eficiencia y la dirección de la entidad dependen de los recursos humanos o del administrador encargado de la misma ya que de ellos permitirá el correcto manejo de los recursos empresariales para otorgar una adecuada toma de decisiones a la gerencia.

1.3.4.3. Objetivos de la Gestión Administrativa y Financiera.

- Proporcionar todos los conceptos y modelos de gestión administrativa y financiera desarrollados en este contexto teórico. De tal manera que se han aplicados.
- Tomar en consideración las herramientas contables y financieras basadas en modelos similares de gestión financiera dentro del campo de las empresas.
- Proponer modelos de gestión administrativas y financiera mediante casos reales de empresas que han alcanzado éxitos en el manejo de sus recursos.

1.3.5. La Empresa.

La empresa es una unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.

1.3.5.1. Definición de Empresa.

BRAVO, VALDIVIESO Mercedes (2011) en su libro titulado Contabilidad General define a empresa como “una entidad compuesta por capital y trabajo que se dedica a actividades de producción, comercialización y prestación de bienes y servicios a la colectividad” (p. 3)

CHIAVENATO, Idalberto, (2003), "La Empresa como una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social" (p. 3).

La empresa a una entidad, organización o ente económico ya sea pública o privada que maneja recursos tanto humanos, materiales, técnicos, administrativos, económicos-financieros. Y se dedica a la producción de algún tipo de bien o servicio que ayude a satisfacer las necesidades humanas que tengan por objetivo la obtención o no de lucro o ganancia.

1.3.5.2. Importancia de la Empresa.

La importancia de una empresa radica en inculcar los valores a los propios empleados de forma que dichos valores afecten a las relaciones que se mantienen con los clientes.

Las mismas forman parte del núcleo de la economía que permite el desarrollo y movimiento de actividades que generen dinero y productividad para un país que desea desarrollarse y obtener el máximo beneficio lucrativo.

1.3.5.3. Objetivos de la Empresa.

- Permiten enfocar esfuerzos hacia una misma dirección.
- Sirven de guía para la formulación de estrategias.
- Sirven de guía para la asignación de recursos.
- Sirven de base para la realización de tareas o actividades.
- Permiten evaluar resultados al comparar los resultados obtenidos con los objetivos propuestos y, de ese modo, medir la eficacia o productividad de la empresa, de cada área, de cada grupo o de cada trabajador.
- Generan coordinación, organización y control.
- Generan participación, compromiso y motivación y, al alcanzarlos, generan satisfacción.

- Revelan prioridades.
- Producen sinergia.

1.3.5.4. Finalidad de la Empresa.

Se forman los flujos de autoridad, determinando los distintos niveles de decisiones. Lo que busca la empresa primordialmente es la satisfacción de los clientes de tal manera que obtenga la máxima rentabilidad para así tener excelentes resultados en corto tiempo. Así el beneficio es para la empresa como para la comunidad.

Entre los fines para los que se crea una empresa están:

- Prestar un servicio o producir un bien económico.
- Obtener un beneficio.
- Restituir los valores consumidos para poder continuar su actividad.
- Contribuir al progreso de la sociedad y desarrollo del bienestar social

1.3.5.5. Características de la Empresa.

- Conseguir el máximo beneficio y obtener rentabilidad.
- Entregar bienes o servicios.
- Satisfacer los elementos humanos en su actividad.
- Generar puestos de trabajo.
- Asegura la supervivencia y continuidad a la actividad empresarial.

1.3.5.6. Recursos de la Empresa.

- **Recursos Materiales:** Son aquellos bienes que se puedan ver, tocar, con los que cuenta la empresa. Son los objetos con los que se van a trabajar y se utilizar dentro de la institución.

- **Recursos Financieros:** Este recurso gira entorno a lo económico o el dinero con el que se maneja la empresa. Además, se puede considerar un recurso financiero al tipo de inversión o crédito con el que se trabajara para ayudar al progreso de la empresa.
- **Recursos Humanos:** Este es el recurso más importante ya que se trata del personal con el que cuenta la empresa, es decir, cuantas personas trabajan dentro de la empresa.
- **Recurso Técnico-Administrativos:** Son los procedimientos, sistemas, medios, métodos que aplicara la empresa para el logro de sus objetivos o metas planteadas con anterioridad.

Puede considerarse también dentro de este recurso a personal especializado que de alguna manera contribuyen al crecimiento de la organización.

1.3.5.7. Clasificación de la Empresa.

Las empresas se podrían clasificar dependiendo de distintas características como el personal, el capital, o la actividad a la que se dedican.

Se basa en características distintas para poderlas clasificarlas de tal manera que se puedan ordenarlas mediante un patrón general por tal razón es así como se las clasifica de acuerdo a diferentes autores lo cual detallamos a continuación:

Por su Tamaño

Se pueden clasificar de la siguiente manera:

- **Pequeña:** El monto de sus activos y el número de trabajadores debe ser mínimo este tipo de empresas son locales es decir no tienen mucha dispersión dentro de su actividad.

- **Mediana:** Este tipo de empresas pueden desenvolverse a nivel nacional, sus actividades son más extensas que las empresas pequeñas, de igual forma se miden de acuerdo al monto de sus activos y el número de trabajadores que posee.
- **Grande:** Estas empresas realizan el intercambio de bienes servicios de manera nacional o internacional quiere decir que son empresas mucho más desarrolladas que las mencionadas anteriormente, es por esto que se consideran empresas gigantescas por el monto de dinero que manejan.

Por su Actividad Económica

Se pueden clasificar de la siguiente manera:

- **Extractivas:** Estas empresas generan materia prima a otras empresas para que generen nuevos productos terminados. Es decir, trabajan explotando materiales o recursos.
- **Industriales o Fabriles:** Se dedican a la transformación de la materia prima para la producción de bienes. Convierten o transforman todo en productos para la venta.
- **Comerciales:** Realizan el proceso de compra de bienes o productos terminados para a posterior venta. Aquí los productos no son modificados simplemente se traspasan a los consumidores.
- **Financieras:** Estas proporcionan la facilidad de entregar préstamos a otras instituciones y se manejan bajo el Sistema Financiero. Entre ellas tenemos a los Bancos, Bancos del Barrio o cooperativas, etc.
- **Empresas de Servicio:** Prestan servicios intelectuales o físicos y su actividad netamente se la realiza de conocimientos o bienes intangibles como los son

honorarios por conocimientos. Es decir, se miden de acuerdo a la habilidad intelectual que poseen las personas, o por los servicios que se presten.

Por su Constitución Patrimonial

Se puede clasificar de la siguiente manera:

- **Públicas** Instituciones que pertenecen al Estado y por ende su objetivo es atender a la comunidad en todo lo que lo requieran sin algún fin de lucro. Se manejan con capital que es del Estado.
- **Privadas:** Son instituciones que poseen un capital de personas particulares es decir que el Estado no interviene dentro de estas.
- **Mixtas.** - Su conformación de capital se la realiza por partes es decir con un capital aportado en un 65% del Estado y un 35% de capital de accionistas o personas particulares.

1.3.6. Control Interno.

1.3.6.1. Control.

El Control es aquella función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional.

1.3.6.2. Definición del control.

CEPEDA, Gustavo (1997) define al Control como “Preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo; su objetivo es contribuir con los resultados esperados”. (p. 39)

ROBBINS, Stalin (1996) el Control es “El proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa”. (p.14)

El control es un conjunto de normas, procedimientos, métodos y políticas que contribuyen al logro de las actividades emprendidas por la empresa, tanto en las de corto como en las de largo plazo, además es una función que permite comparar los resultados obtenidos contra los resultados concebidos originalmente, pudiendo comprobar que todas las acciones encaminadas a lograr los objetivos se las esté realizando dentro de la estructura organizacional de la empresa, puede evaluar además el desempeño y medir los adelantos de las actividades, con la finalidad de poder tomar acciones correctivas si fuera del caso.

1.3.6.3. Importancia del control.

El Control es importante por los siguientes aspectos:

- Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen planes exitosamente.
- Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, y a los actos.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro.

1.3.6.4. Objetivos del control.

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

- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización están dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos.
- Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización.
- Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización.
- Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados.
- Verificar la situación real de la organización y cerciorarse que los hechos vayan de acuerdo con los objetivos.

1.3.6.5. Características del control.

Se reconoce una serie de características generales que debe poseer el control, tales como:

- **Integral:** Asume una perspectiva integral de la organización, contempla a la empresa en su totalidad, es decir, cubre todos los aspectos de las actividades que se desarrollan en la misma.
- **Periódico:** Sigue un esquema y una secuencia predeterminedada.
- **Selectivo:** Debe centrarse solo en aquellos elementos relevantes para la función u objetivos de cada unidad.
- **Creativo:** Continúa búsqueda de índices significativos para conocer mejor la realidad de la empresa y encaminarla hacia sus objetivos.
- **Efectivo y Eficiente:** Busca lograr los objetivos marcados empleando los recursos apropiados.

1.3.6.6. Tipos del control.

Por la Función

- **Control Administrativo.** - Ayuda al cumplimiento del mismo mediante procedimientos, métodos que se desarrollan dentro del nivel de negocios o desarrollo de actividades de administración.
- **Control Contable.** - Es el plan que la organización tiene con el fin de salvaguardar los activos de la organización y la confianza que emanan cada uno de ellos. Es decir, la situación contable que mantiene una empresa, manejar adecuadamente los recursos contables financieros de la organización.

Por la Ubicación.

- **Control Interno.** - Se enfoca en desarrollar una base sólida y permanente en forma interna. Esto quiere decir que se estudiara a la organización de manera minuciosa de aquellos procedimientos dentro de la empresa. Puede considerarse como una rama de apoyo para la misma.
- **Control Externo.** - Es mejor la observación desde afuera la evaluación del control se visualiza a través de controles externos y que de pronto por a o b la administración no los pudo detectar.

Personas que analizaran desde una manera más alejada podrán observar lo que arrojen los resultados de controles internos.

Por la Acción.

- **Control Interno Previo.** - Se establece medidas y procedimientos antes de que suceda y que se deberán seguir para la evaluación del control interno y de esta

manera corroborar la información en un futuro y que resulte de este y de las actividades administrativas.

- **Control Concurrente.** - Se produce al instante que se realiza el hecho de la administración. Deberán aplicar y supervisar el cumplimiento de las funciones y de las operaciones.
- **Control Posterior.** - Es el que se realiza después de que se ha efectuado una actividad. Dentro de este control se encuentra la auditoría.

La máxima autoridad de cada empresa, con la asesoría de la Dirección de Auditoría Interna, establecerán los mecanismos para evaluar periódicamente y con posterioridad a la ejecución de las operaciones.

Otras Clasificaciones.

- **Control Preventivo.** - A la maquinaria o a los procesos que se van a implementar de manera anticipada y de forma preventiva o anterior a que sucedan cualquier tipo de situaciones.
- **Control Detectivo.** - Como su nombre lo indica para detectar cualquier anomalía o disfuncionalidad para que genere las alertas de algún tipo de inconsistencias.
- **Control Correctivo.** - Sirve para arreglar aquello que se dio con anterioridad de manera que genere buenos y provechosos resultados. es decir podremos corregir una vez que detectemos inconvenientes.

1.3.6.7. Control interno.

El Control Interno se define como el conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que, ordenados,

relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización pública, se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes públicos o grupos de interés que debe atender

1.3.6.8. Definición de Control Interno.

ESTUPIÑÁN GAITÁN, Rodrigo (2006) en su libro Administración de Riesgos E.R.M. y Auditoría Interna, define que “Control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable. (p. 2-3)

CORDOVES, Gabriel (2000) “El Control Interno es un conjunto de políticas, procesos, prácticas u otras acciones que actúan para eliminar o minimizar los riesgos adversos o mejorar oportunidades positivas. Proveen una seguridad razonable relativa al logro de los objetivos” (p. 16).

El Control Interno es un proceso de evaluación, verificación y monitoreo de las actividades que se desarrollan dentro de una empresa, y que esto ayuda a encontrar mayores beneficios en cuanto al cumplimiento de los fines u objetivos.

1.3.6.9. Importancia de Control Interno.

El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal.

1.3.6.10. Objetivos de Control Interno.

- Suficiencia y Confiabilidad de la Información Financiera

- La contabilidad capta las operaciones, las procesa y produce información financiera necesaria para que los usuarios tomen decisiones. Esta información tendrá utilidad si su contenido es confiable y si es presentada a los usuarios con la debida oportunidad. Será confiable si la organización cuenta con un sistema que permita su estabilidad, objetividad y verificabilidad.
- Si se cuenta con un apropiado sistema de información financiera se ofrecerá mayor protección a los recursos de la empresa a fin de evitar sustracciones y demás peligros que puedan amenazarlos.
- Monitorear los procesos y brindar una adecuada protección y manejo de la información de la organización.

1.3.6.11. Características del Control Interno.

- En cada área de la organización, la persona encargada de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos, en su cumplimiento participan los trabajadores.
- Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la empresa. Se trata de un aporte trascendental: los controles internos no son elementos restrictivos, sino que posibilitan los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos, porque se refiere a riesgos a superar para alcanzar dichos objetivos.

1.3.6.12. Sistema de Control Interno.

El seguimiento a las tareas ejecutadas, a los sistemas de información, a los sistemas contables, a los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices, es realizado por un 21 sistema de control interno que permite comprobar que el factor humano está cumpliendo con el objetivo trazado, permitiendo corregir errores que se pueden presentar durante el proceso y evitando volverlos a cometer. Ya que este es un

monitoreo que se aplica dentro de la organización con el fin de detectar anomalías, corregirlas y ponerlas nuevamente en marcha.

1.3.6.13. Definición del Sistema de Control Interno.

MANTILLA, Samuel (2008) define que “El Control Interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, Confiabilidad de la información financiera, Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.” (p. 18)

JIMENEZ, Gabriela (2010) Sistema de Control Interno “Es una herramienta de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento de tipo real, un buen sistema de control interno es el que no daña las relaciones existentes entre empresas a clientes, y permite diferenciar la alta dignidad humana entre el patrón y los empleados” (p. 11).

El Sistema de Control Interno es un conjunto de distintos procesos que se relacionan entre sí, y que deberán ser implementados por sus directivos, estos serán destinados a garantizar de manera razonable el cumplimiento de los objetivos de la institución para salvaguardar o proteger los recursos, a través de la eficiencia, eficacia de los distintos recursos económicos, financieros, talento humano, sociales

1.3.6.14. Importancia del Sistema de Control Interno.

El sistema de control interno es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable; los estados contables constituyen el objeto del examen en la auditoría externa de estados contables, esta relación entre ambos muestra la importancia que tiene el sistema de control interno para la auditoría externa de

estados contables. No todas las empresas tienen implementado un sistema de control interno, por razones de política de la dirección o por razones de tamaño, porque en las pequeñas empresas la estructura operativa no permite la implementación de un proceso de control integrado.

1.3.6.15. Objetivos del Sistema de Control Interno.

- Garantizar procesos de planeación y desarrollo organizacional de acuerdo con la naturaleza de la organización.
- Protección de los recursos y activos en cuanto a su desaprovechamiento, pérdida y uso indebido.
- Cumplimiento de las metas trazadas por la administración de la Empresa.
- Garantizar una información confiable y veraz.
- Evaluar la eficiencia, eficacia, economía de las operaciones para garantizar una correcta ejecución de las funciones y actividades.
- Cumplir con los reglamentos de la Empresa.
- Prevenir errores, riesgos e irregularidades.
- Idoneidad y eficiencia del recurso humano.
- Crear conciencia de control.
- Garantizar la evaluación y seguimiento de la gestión.

1.3.6.16. Características del Sistema de Control Interno.

- Hace parte integrante de los sistemas contables, financieros, operacionales y administrativos de la Empresa, no es un sistema aislado.
- Lo establece y mantiene la máxima autoridad de la Empresa, La Dirección la cual institucionaliza un Sistema de Control Interno adecuado a la naturaleza y objetivos de la Empresa.
- Cada funcionario es responsable del control interno en la Empresa, de acuerdo a la estructura organizacional.
- Es evaluado por la oficina de Control Interno de manera independiente.

- Garantiza una información exacta, veraz y oportuna, como base para la presentación de informes operativos, administrativos y financieros de la Empresa.
- Precisión, exactitud y realidad.

1.3.6.17. Modelos de Control Interno.

Modelo COCO

Este modelo fue creado por el consejo llamado The Criterio of Control Board por el Instituto Canadiense de Contadores Certificados (CICA) en 1995.

Es un análisis más detallado de reporte COSO y se caracteriza porque se utilizan recursos, procesos métodos, sistemas y un conjunto de metas que se plantearon en conjunto para que sirvan dentro del cumplimiento de las leyes y reglamentos dentro de las políticas internas de la organización.

Dentro de este modelo el personal cuenta como el impulsador del equilibrio e integración dentro del aseguramiento de las actividades dentro de la empresa y que se cumpla legalmente toda su aplicación.

Modelo COBIT

El (Control Objectives for Information and related Technology) de la Information Systems Audit and Control Foundation este fue creado en 1996.

Es considerada como una herramienta para quienes generen los procesos de un negocio para la designación efectiva y eficaz de las responsabilidades de un control ordenados de aquellos sistemas computarizados y de información o de tecnología.

Este modelo se enfoca en las Tecnologías de la Información que apoyan a la organización dentro de un marco del control interno de manera que se utilicen responsablemente y que se maximice los beneficios que este modelo promueve dentro de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.

Modelo SAC.

SAC (1991, revisado en 1994): Brinda apoyo a los auditores internos sobre cómo debe ser llevado y evaluado el control y como realizar auditorías a los sistemas y tecnología de información de la entidad el informe destaca el papel importante que juega.

Así como el impacto que puede llegar a tener los sistemas de información sobre el control interno por otra parte explica la necesidad de evaluar los riesgos.

Comparar los costos y beneficios y crear controles en los sistemas en lugar de añadirlos luego de la implementación

Modelo MICIL

Este modelo incluye cinco componentes de control interno que empieza o parte del ambiente de control que pieza fundamental para desarrollarse dentro de una entidad con el objetivo de controlar a cada una de sus áreas, este modelo ve la necesidad de implementar primordialmente al ambiente de control también porque de este depende que los otros cuatro componentes funcionen correctamente.

Modelo CORRE

Este es un modelo sobre el Control Interno de los Recursos y los Riesgos del Ecuador, ayuda a promover la eficiencia y eficacia dentro de la gestión en la administración del estado o privada, de manera que su gestión sea de forma honesta, transparente y eficaz.

Los componentes de este modelo son los siguientes:

- Ambiente interno de Control
- Evaluación de Riesgos.
- Actividades de Control.
- Identificación de Eventos.
- Establecimientos de Objetivos.
- Respuestas a los Riesgos.
- Información y Comunicación.
- Supervisión y Monitoreo.

Modelo COSO

Sus siglas COSO (Committee of Sponsoring Organizations) publicado en 1992, surgió en respuesta a las interpretaciones del control interno. Este modelo ayuda a la dirección sobre como evaluar, controlar, mejorar los sistemas de control.

Este modelo tiene objetivos primordiales entre ellos tenemos establecer una forma estándar de evaluación del control interno y dar soluciones para mejorarlo. Se considera que este modelo es efectivo cuando los cinco componentes están funcionando de manera uniforme y correctamente dentro de las operaciones y el cumplimiento de los objetivos y políticas establecidas dentro de la organización.

Ventajas de Coso

- Permite a la dirección de la empresa poseer una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión.
- Posibilita la priorización de los objetivos, riesgos clave del negocio, y de los controles implantados, lo que permite su adecuada gestión. toma de decisiones más segura, facilitando la asignación del capital.

- Alinea los objetivos del grupo con los objetivos de las diferentes unidades de negocio, así como los riesgos asumidos y los controles puestos en acción.
- Permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica y control interno.
- Permite cumplir con los nuevos marcos regulatorios y demanda de nuevas prácticas del gobierno corporativo.
- Fomenta que la gestión de riesgos pase a formar parte de la cultura del grupo.

COSO I

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

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

La estructura del estándar se dividía en cinco componentes:

- Ambiente de Control.
- Evaluación de Riesgos.
- Actividades de Control
- Información y Comunicación.
- Supervisión.

COSO II.

En 2004, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el

concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores.

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

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

COSO III

En mayo de 2013 se ha publicado la tercera versión COSO III. Las novedades que introducirá este Marco Integrado de Gestión de Riesgos son:

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

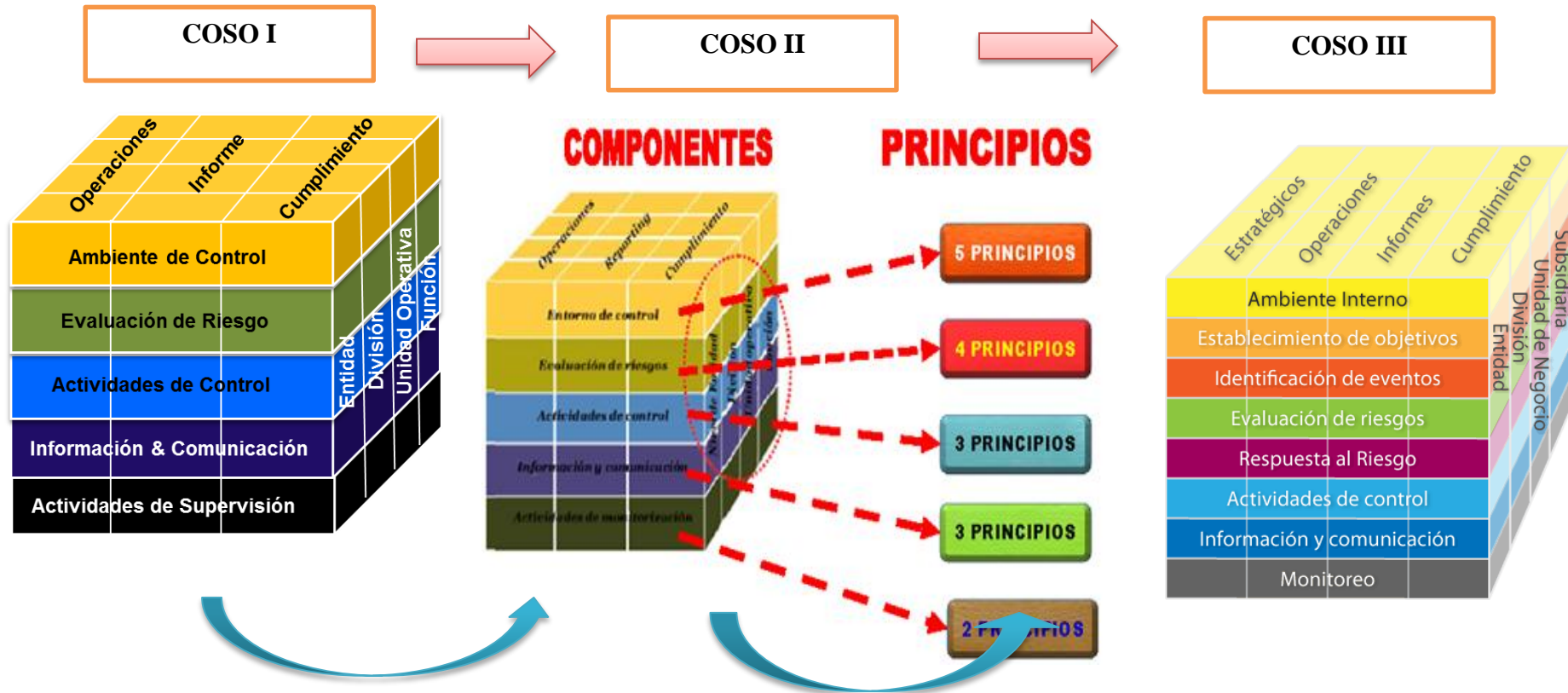
1.3.6.18. *Comparación de los componentes entre el COSO I, II, III.*

TABLA N° 1.1
COMPARACIÓN DE LOS COMPONENTES ENTRE EL COSO I, II, III.

COSO I	COSO II	COSO III
Entorno de control.	Ambiente interno Establecimiento de objetivos	Principios (1-5): - Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos - Ejerce responsabilidad de supervisión - Establece estructura, autoridad, y responsabilidad - Demuestra compromiso para la competencia - Hace cumplir con la responsabilidad.
Evaluación de riesgos.	Identificación de eventos Evaluación de riesgos Respuesta a los riesgos	Principios (6-9): - Especifica objetivos relevantes - Identifica y analiza los riesgos - Evalúa el riesgo de fraude - Identifica y analiza cambios importantes.
Actividades de control.	Actividades de control	Principios (10-13): - Selecciona y desarrolla actividades de control - Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología - Se implementa a través de políticas y procedimientos - Usa información Relevante
Información y comunicación.	Información Comunicación	Principios (14 y 15): - Comunica interna - Comunica externa
Supervisión	Supervisión	Principio (16 y 17): - Conduce evaluaciones continuas y/o independientes - Evalúa y comunica deficiencias

Fuente: Propia
Elaborado por: Las investigadoras

IMAGEN N° 1.1
Componentes del COSO I, II, III.



Fuente: <http://auditoriadesistemasdeinfo.blogspot.com/2015/09/coso-resumen-descriptivo.html>
Elaborado por: Las investigadoras

Modelo CORRE

Este modelo tiene como objetivos primordial es el uso y manejo de estrategias, promover la eficiencia de las operaciones, cumplir con la normativa de tal manera que logre un buen funcionamiento de las actividades desempeñadas por la organización y así no tener un mal uso de todas sus funciones es decir que la empresa vaya por un solo camino y que este es el adecuado sin incumplir algún tipo de reglas o lineamientos para así obtener los resultados deseados y el cumplimiento de sus objetivos.

1.3.6.19. Componentes o Elementos del Control Interno según COSO I, II y III.

Los elementos que posee el modelo COSO: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission está constituido por los cinco componentes que son:

Componentes del Control Interno según COSO I.

Ambiente de control

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Buscar la armonía en el lugar donde se realizan actividades necesarias para la organización, un espacio físico adecuado y acondicionado para trabajar.

Es el origen de las cosas un espacio en el que se desarrollan actividades y procesos que serán determinantes en el progreso o retraso de una empresa, es decir el lugar donde se da espacio para que sucedan las cosas.

Este componente demuestra un compromiso con la integridad y los valores éticos. Ejercita la supervisión de manera responsable ya que eso hará fácil la ejecución de los procesos administrativos en las entidades.

Demostrar compromiso con la elaboración de procedimientos, manuales, que permitan laborar con responsabilidad y el ser competente en la elaboración de la misma.

La responsabilidad que se tiene en este componente es de gran relevancia ya que es un valor ético que conlleva un reforzado y arduo en la las formas de asignación trabajo y la administración del personal.

Evaluación de riesgos

El establecimiento de objetivos es anterior a la evaluación de riesgos. Si bien aquéllos no son un componente del control interno, constituyen un requisito previo para el funcionamiento del mismo.

Una vez determinados los riesgos podrán ser estos de alguna manera controlados previamente una evaluación determinando cuales son los riesgos con mayor prioridad y a cuáles deberemos prestar más atención.

Este componente debe cumplir con estos principios:

- Definir objetivos adecuados.
- Identificar y analizar posibles riesgos que suscitaren.
- Evaluación del riesgo de existencia de fraudes o actos corruptos.
- Identificación y análisis de distintos cambios significativos.
- Re direccionamiento de las actividades que anteriormente ya fueron planteadas, para el perfeccionamiento de las mismas.
- Reconocer los cambios de mayor impacto y cuales deberán ser el foco de atención de los evaluadores de control.

Actividades de control

Se enfocan en los procedimientos específicos determinados para el cumplimiento de los objetivos. Aquellas acciones que se darán para el control de las actividades que se desarrollan diariamente en la empresa con el fin de mantener vigilancia sobre la misma.

Que siempre estarán orientados principalmente a la prevención y a salvaguardar los riesgos posibles existentes. Dentro de este componente tenemos los siguientes puntos a considerar:

- La selección de implementación de las diferentes actividades de control.
- La implementación de controles generales sobre las diferentes tecnologías de información.
- El manejo de las diversas políticas y procedimientos que permitan el desplegar mejores métodos de aplicación de los manuales.

Información y comunicaciones

Es necesaria e imprescindible que la información y comunicación sea fluida de manera periódica y oportuna orientada a realizar acciones de mejora de las distintas áreas que tiene las entidades. Ya que la información debe ser procesada y transmitida de acuerdo a las necesidades individuales que se tiene bajo su responsabilidad.

La comunicación interna es fundamental pues esto permitirá una interacción entre empleados y trabajadores de la misma, creando así un ambiente donde exista mejor manejo de los procesos gracias a la comunicación entre las diferentes áreas o departamentos. La información se considera primordial ya que también externamente podrá afectar en las etapas del control interno pues existen necesidades insatisfechas que se debe cumplir, y esto se podrá mejorar con la comunicación en áreas externas.

Monitoreo de actividades

Las actividades que se realizan siempre se requerirá de un control o monitoreo para que se cumpla a cabalidad con el cumplimiento de los distintos procedimientos a ejecutar.

La evaluación de todas las etapas realizadas también tiene que ser un factor que respalde adecuadamente modalidades de supervisión de actividades continuas y puntuales. Una vez detectadas las anomalías se deberán tomar precauciones para mejorar o corregir aquellos riesgos que se ocasionaron anteriormente.

Componentes del Control Interno según COSO II.

Por otro lado, el modelo interrelaciona cada uno de los cuatro objetivos antes mencionados y se describen a continuación:

- Ambiente interno.

El ambiente interno de la compañía es la base sobre la que se sitúa el resto de elementos, e influyen de manera significativa en el establecimiento de los objetivos y de la estrategia.

- Establecimiento de objetivos.

Los objetivos deben establecerse con anterioridad a que la dirección identifique los posibles acontecimientos que impidan su consecución. Deben estar alineados con la estrategia de la compañía, dentro del contexto de la visión y misión establecidas.

- Identificación de eventos.

La incertidumbre existe y, por tanto, se deben considerar aspectos externos e internos que afecten a la consecución de los objetivos del negocio.

- **Evaluación de riesgos.**

Para poder establecer el efecto que determinados acontecimientos pueden tener en la consecución de los objetivos impuestos por la dirección, es necesario evaluarlos desde la doble perspectiva de su impacto económico y de la probabilidad de ocurrencia de los mismos.

- **Respuesta al riesgo.**

La dirección debe evaluar la respuesta al riesgo de la compañía en función de cuatro categorías: **Evitar, Reducir, Compartir, Aceptar.**

Una vez establecida la respuesta al riesgo más adecuada para cada situación, se deberá efectuar una reevaluación del riesgo residual.

- **Actividades de control.**

Se trata de las políticas y procedimientos que son necesarios para asegurar que la respuesta al riesgo ha sido adecuada. Las actividades de control deben estar establecidas en toda la organización, a todos los niveles y en todas sus funciones.

- **Información y comunicación.**

- La adecuada información es necesaria a todos los niveles de la organización, de una adecuada identificación, evaluación, y respuesta al riesgo que permita a la compañía la consecución de sus objetivos.

- **Monitoreo.**

La metodología ERM debe ser monitoreada, para asegurar su correcto funcionamiento y la calidad de sus resultados a lo largo del tiempo. El modo en

que esta supervisión e lleve a cabo dependerá fundamentalmente de la complejidad y el tamaño de la organización.

Componentes del Control Interno según el COSO III.

En mayo del 2013 se publicó la tercera versión de este método de evaluación con la finalidad de mejorar la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos y que exista una mayor claridad de información y comunicación. El modelo de control interno COSO 2013 actualizado está compuesto por los cinco componentes, establecidos en el Marco anterior y 17 principios que la administración de toda organización debería implementar:

- Entorno de control

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

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

- Evaluación de riesgos

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes.

- **Actividades de control**

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Principio 13: Usa información Relevante

- **Sistemas de información**

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente

- **Supervisión del sistema de control - Monitoreo**

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

1.3.7. Manual de Funciones

El Manual de Funciones es una herramienta que facilita conocer acerca de los deberes y responsabilidades que desarrollan cada funcionario en sus actividades cotidianas, elaboradas técnicamente basándose en respectivos procedimientos, sistemas, normas que en si se resumen en guías de rutinas cotidianas de cada uno de los trabajadores u operarios de la empresa.

Considerándose como un instrumento de toma de decisiones y de ordenamiento de la organización en sus diferentes niveles jerárquicos.

1.3.7.1. Definición.

GÓMEZ, Giovanni (2009) (Pág. 52) define como “Un documento normativo que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo desarrollándolas a partir de la estructura orgánica y funciones generales” (p. 52)

Disponible en: <http://www.difementes.com/formatos/mfunciones.pdf> define que: “Este instrumento facilita la ubicación y orientación del personal además de que Permite establecer claras delimitaciones en las funciones y responsabilidades de cada cargo”.

Un Manual de Funciones engloba el análisis y descripción de los diferentes cargos herramientas que originan la eficiencia de la administración de los Recursos Humanos y permiten establecer normas de coordinación entre cargos.

1.3.7.2. Importancia

Es importante porque implica un sistema de control eficaz en el modelo organizativo al reducir el riesgo de irregularidades y errores en el curso normal de las mismas, evitando posibles desfalcos o acciones de falsificación de documentos por parte de las funciones que ejercen las distintas funciones.

1.3.7.3. Objetivos.

- Definir estructura organizacional de la empresa.
- Definir la denominación y número de cargos que conformarán la estructura.
- Asignar a cada cargo las funciones que le corresponden
- Establecer los requisitos (estudios, experiencia, perfil) necesarios para desempeñar las funciones asociadas.

- Establecer las relaciones jerárquicas entre los diferentes cargos.
- Aprobar y divulgar el manual en la empresa

1.3.7.4. Beneficios y utilidad que tiene un manual de funciones.

- Facilita información para la toma de decisiones se más objetiva.
- Organiza eficazmente el trabajo
- Comunica al ocupante de un cargo sus funciones, responsabilidades y requisito de cargo.
- Informa a los jefes sobre las labores de los cargos que están bajo su supervisión, como una medida de evaluación del desempeño.
- Favorece el desarrollo de un eficiente proceso de selección, evaluación y valoración de cada cargo, además de ubicarse como un principio básico para la detección de necesidades de capacitación y seguridad ocupacional.
- Promueve el desarrollo de las estrategias de las empresas, ya que establecen los campos de actuación de cada cargo.
- Proporciona, a cada colaborador, un mayor conocimiento de su rol dentro de la empresa, lo que ayuda en el proceso de comunicación, integración y desarrollo.
- Permite la planificación der recurso humano, anticiparse a la posible variación de los puestos de trabajo y ayuda en la definición de planes de carrera.

1.3.7.5. La Ficha Elemental

Formato que posee los siguientes componentes para un puesto de trabajo a realizarse siempre y cuando se apege a los siguientes requisitos:

- Funciones del trabajador.
- Requisitos.
- Habilidades: Educación, Experiencia e iniciativa.
- Esfuerzo: Mentales, Físicos.
- Responsabilidad sobre maquinaria y equipos.
- Condiciones de trabajo: Ambiente riesgos.

Estos componentes quedarán totalmente definidos con la finalidad que no exista la duplicidad del trabajo provocando un desempeño eficiente y eficaz para lograr los objetivos propuestos por la empresa.

1.3.7.6. Pasos para la evaluación de manuales.

El manual de organización y funciones es un documento normativo donde se describe las funciones, objetivos, características, los requisitos y responsabilidades de cada cargo que se desarrolla en una organización, así también un conocimiento integral de este, permitiendo un mejor desarrollo del ente en la sociedad.

El manual de organización y funciones proporciona información a los servidores, directivos y funcionarios sobre sus funciones y ubicación dentro de la estructura general de la organización.

- Elaboración de un manual de organización y funciones

Primero se creará un equipo técnico para la elaboración del manual de organización y funciones

- Constitución del equipo técnico

Entre todos revisan y verifican conclusiones del análisis de los puestos con respecto a sus actividades y deberes por tanto la elaboración del manual de

organización y funciones suele implicar un esfuerzo común entre el equipo técnico, los trabajadores y sus jefes inmediatos.

- **El Perfil del Puesto y los Pasos para Hacerlo:**

Es un proceso mediante el cual se busca determinar las actitudes, cualidades y capacidades que son fundamentales para una adecuada ocupación. Para la elaboración del perfil es conveniente tomar en cuenta la experiencia laboral el nivel de formación adquirida y las condiciones de trabajo.

Por ello a continuación se detalla los pasos para realizar un manual de organización y funciones:

1º Paso.

Análisis de Jerarquización

Luego de reunir la información requerida se revisa la estructura orgánica para determinar la dependencia jerárquica del puesto y con qué unidades orgánicas mantiene una relación directa de coordinación.

2º Paso.

Análisis desde los objetivos institucionales

A partir de la información recogida se revisará si el análisis de cargos realizado corresponde realmente al perfil que la institución desea y necesita para mejorar el desarrollo de sus funciones, se revisará la conducta requerida a los empleados, las condiciones de trabajo y los requerimientos humanos.

- ¿Es el perfil del trabajador para el puesto? Si no lo es ¿Cuál es el adecuado?
- ¿Las tareas y actividades son suficientes para el puesto?

3º Paso.

Elaborar la descripción del puesto:

Con la información y el análisis realizado se elabora una descripción y especificación del puesto:

- La descripción del puesto incluye las responsabilidades inherentes al mismo, así como las características importantes y las condiciones de trabajo
- La especificación del puesto resume las cualidades personales necesarias para el desempeño del puesto.

4º Paso.

Revisión del análisis con los participantes:

- El análisis realizado debe ser verificado con el trabajador
- Esta verificación ayudara si la descripción realizada es correcta, está completa y es fácil de entender para todos los involucrados.

5º Paso.

Llenar los formatos del manual de organización y funciones.

Identificación del Cargo:

- Nombre del cargo: Denominación otorgada al cargo dentro de la empresa, según nombramiento y designación establecida.
- Nivel funcional: Es el ordenamiento establecido para los diferentes cargos tomando como base los niveles.
- Dependencia: Se determina teniendo en cuenta las directrices establecidas en estatutos, acuerdos y demás disposiciones internas de la empresa
- Jefe inmediato: Hace referencia al cargo de la persona responsable a la cual se encuentra a cargo el trabajador.
- Naturaleza del cargo: Se refiere a sí el cargo es estatutario, es decir, señalado en los estatutos, reglamentos, o procedimientos anteriormente definidos sino se denominará ordinario.

Resumen del Cargo:

Resume la razón de ser del cargo dentro de la institución y las funciones en general.

Descripción de Funciones:

Son las actividades y tareas generales y específicas realizadas por el trabajador en ejercicio del cargo.

Perfil Requerido

Se refiere a los requisitos académicos, de experiencia laboral y competencias administrativas, laborales y humanas para el ejercicio del cargo.

Educación: Corresponde al nivel de escolaridad y la especificidad requerida para desempeñar el cargo.

Experiencia laboral: Se refiere al tiempo laborado requerido con el fin de demostrar experticia general y/o específica requerida para el buen desempeño.

Coordinación de supervisión.

Se refiere a la persona por quien va a estar supervisado dicho trabajador para un buen desempeño de cada una de las personas que laboran en la institución logrando obtener un mejor desempeño del recurso humano.

Condiciones De Trabajo.

Se refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.

1.3.7.7. *Guía para Elaborar Manuales de Procedimientos.***Manuales de Procedimientos**

El Manual de Procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e

integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Procedimiento: es la guía para desarrollar en desarrollo de las tareas rutinarias y responde a las siguientes preguntas:

- ¿Qué se hace?
- ¿Quién lo hace?
- ¿Cómo lo hace?
- ¿Para qué lo hace?
- ¿Dónde lo hace?
- ¿Quién es el responsable?

Principios Generales:

Para la elaboración de los manuales de procedimientos, se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:

- Flexibilidad.

Los procedimientos deben ser dinámicos y permitir la objetividad en la toma de decisiones, de acuerdo con el área y jerarquía donde se ubique la persona que las aplique.

Debe contemplarse la posibilidad del mejoramiento continuo y/o cambios en un momento dado, bien sea por decisiones de la administración o situaciones legislativas, con miras a su optimización.

- Eficiencia.

Un manual de procedimientos debe permitir el mejor aprovechamiento de los recursos financieros, humanos, físicos y técnicos que participen de un proceso, permitiendo su mejor combinación, con miras al alcance de los objetivos institucionales, para lograr los mejores resultados en la gestión.

- **Unidad.**

La organización es un sistema y por lo tanto, los procedimientos realizados en cada una de las dependencias o áreas de trabajo, obedecen a parámetros o directrices únicas y generales previamente diseñadas, y deberán estar concordantes, cumpliendo los objetivos de la empresa.

- **Integridad.**

Cada procedimiento, independientemente debe ayudar a cumplir un objetivo que lleve a lograr la misión de la empresa, por ello, las dependencias o áreas de trabajo no son consideradas separadamente y deben contemplar la coordinación e información; y así mismo se deben considerar integralmente, la existencia de responsabilidades asociadas a la de autoridad.

- **Claridad.**

Los manuales de procedimientos deben tener un fin claro y por tal razón este principio debe aplicarse y garantizarse para cualquier tipo de actividad o tarea, permitiendo el rápido aprendizaje para su realización y así evitar tropiezos a la gestión administrativa.

- **Control.**

Los procedimientos son proyectos o planes a ejecutar, lo cual permite realizar los pasos dentro de una actividad, para lograr un objetivo, deberá contemplar los mecanismos o parámetros de control, especialmente facilitando detectar errores y que permitan evaluar para ajustar dentro de un proceso constante de retroalimentación y mejoramiento continuo.

1.3.7.8. Componentes de un Manual de Procedimientos

Se entiende por Manuales de Procedimientos las guías que explican el que hacer para el desarrollo de las tareas y actividades bien definidas, que sirven como

instrumentos para la ejecución de una función. Para la consolidación de un Manual de Procedimientos, se deben tener en cuenta los siguientes componentes:

- **Aspectos Legales:** Se deben relacionar las normas con leyes, resoluciones que regulan el proceso, haciendo una descripción sobre el objeto de cada una.
- **Aspectos Técnicos:** Se deben tener en cuenta los procedimientos automatizados y tecnológicos que se aplican durante el desarrollo de una actividad.
- **Objetivos:** Es importante conocer lo que se pretende alcanzar con cada una de las actividades desarrolladas, éstas deben ser acordes con los planes, políticas y proyectos generales.

Descripción de las Actividades

Una actividad es un conjunto de operaciones o tareas, ejecutadas en un área específica, para realizar un procedimiento generalmente corresponde al desarrollo de los objetivos.

Es importante tener en cuenta, que las tareas pueden ser realizadas manual o automáticamente para que no se presenten imprecisiones, por ello las actividades serán descritas en forma clara y detallada, paso a paso.

- **Anexos a Incluir:** Es fundamental relacionar toda la información necesaria, que sirva de complemento para la conformación del manual:
- **Diagramas de procesos:** Un diagrama de flujo es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso.

Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.

El diagrama de flujo ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso mostrando la relación secuencial ente ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás, el flujo de la

información y los materiales, las ramas en el proceso, la existencia de bucles repetitivos, el número de pasos del proceso, las operaciones de interdepartamentales, facilita también la selección de indicadores de proceso




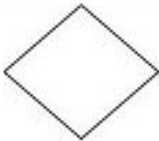
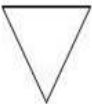

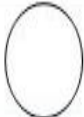
Beneficios de los Flujogramas:

- En primer lugar, facilita la obtención de una visión transparente del proceso, mejorando su comprensión. El conjunto de actividades, relaciones e incidencias de un proceso no es fácilmente discernible a prioridad. La diagramación hace posible aprehender ese conjunto e ir más allá, centrándose en aspectos específicos del mismo, apreciando las interrelaciones que forman parte del proceso, así como las que se dan con otros procesos y subprocesos.
- Permiten definir los límites de un proceso. A veces estos límites no son tan evidentes, no estando definidos los distintos proveedores y clientes (internos y externos) involucrados.
- El diagrama de flujo facilita la identificación de los clientes, es más sencillo determinar sus necesidades y ajustar el proceso hacia la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- Estimula el pensamiento analítico en el momento de estudiar un proceso, haciendo más factible generar alternativas útiles.
- Proporciona un método de comunicación más eficaz, al introducir un lenguaje común, si bien es cierto que para ello se hace preciso la capacitación de aquellas personas que entrarán en contacto con la diagramación.
- Un diagrama de flujo ayuda a establecer el valor agregado de cada una de las actividades que componen el proceso.
- Igualmente, constituye una excelente referencia para establecer mecanismos de control y medición de los procesos, así como de los objetivos concretos para las distintas operaciones llevadas a cabo.

- Facilita el estudio y aplicación de acciones que redunden en la mejora de las variables tiempo y costes de actividad e incidir, por consiguiente, en la mejora de la eficacia y la eficiencia. COnstituye el punto de comienzo indispensable para acciones de mejora o reingeniería.

GRÁFICO N° 1.2

ELEMENTOS BÁSICOS DEL FLUJOGRAMA

SIMBOLO	REPRESENTA
	Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	Archivo. Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.

Fuente: <https://www.flujogramas&prmd=vnsb&ource=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiEre7K2MdlA/0>
 Elaborado por: Las investigadoras

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.

2.1. *Breve caracterización de la Empresa.*

La Clínica de Especialidades “Central” inicia su funcionamiento el primero de mayo del 2005, con domicilio en la ciudad de Salcedo bajo la Admiración y propiedad del Dr. Edwin Aníbal Alarcón Fonseca con Registro Único de Contribuyentes.

Es un establecimiento de salud privada, ubicada en la Calle 24 de mayo y Bolívar, en la ciudad de Salcedo, Provincia de Cotopaxi, con capacidad de 10 camas de hospitalización, que brinda la atención médica en las especialidades de Medicina Interna, Cirugía, Ginecología y Obstetricia, Pediatría, Cardiología, Neurología, Ortopedia y Traumatología, Otorrinolaringología, Odontología.

Cuenta con los servicios ambulatorios de consulta externa y emergencia, así como los servicios complementarios de diagnóstico y tratamiento.

Su objetivo es el de contribuir al mejoramiento, mantenimiento de la salud y la vida de la población salcedense.

Mediante la información obtenida a través de la entrevista a la contadora y a los miembros que conforma la institución se encontró con la falta de un proceso, control administrativo que facilitara, orientara la realización de las actividades como son el correcto manejo y funcionamiento de todas las especialidades con las que cuenta la Clínica Central.

2.2. *Diseño Metodológico.*

2.2.1. *Tipo de Investigación.*

La investigación a la que se ha recurrido es de tipo Descriptivo, permitirá realizar una representación del fenómeno a estudiar partiendo de sus características, así mismo, ayudará a medir las variables o conceptos y a descubrir las causas y efectos del problema por ende se aplicara a la Área Médica y Área Administrativa, a sus pacientes y proveedores de medicamentos con el fin de especificar las propiedades importantes del fenómeno bajo análisis, trabajo realizado para presentar una interpretación correcta, con el propósito de conseguir información que permita brindar una solución al problema que la clínica presenta

2.2.2. *Métodos y Técnicas.*

2.2.2.1. *Métodos de Investigación.*

- **Deductivo.** – Las investigadoras consideran que este método consiste en un estudio amplio que parte de lo individual a lo global permitiendo un estudio profundo el cual brinda información detallada de cada una de las áreas de la clínica.
- **Inductivo.** - Este método permite una investigación completa a un determinado número de personas ya que actúa directamente con el objeto de estudio ya que aporta conclusiones. Este método será aplicado en la presente investigación ya que facilita información más real y un tanto objetiva de la empresa.

2.2.2.2. *Técnicas de Investigación.*

- **Encuesta.** - Esta técnica se basa en aplicar un cuestionario de preguntas de forma discreta, ya que sirve para recolectar información confidencial la misma

que está dirigida al personal de la Área Médica y Administrativa de la clínica con el objetivo de tener información segura y sobre todo confiable.

- **Entrevista.** - Esta técnica permite tener una conversación con aquellos casos en donde no existe un número significativo de sujetos de investigación, en este caso se aplicará a el Gerente General, para obtener información relevante.
- **Observación.** - Esta técnica es muy importante ya que tiene la finalidad de identificar todos los acontecimientos realizados dentro de la clínica obteniendo resultados reales para la toma de decisiones.

2.2.3. Unidad de Estudio.

2.2.3.1. Población o Muestra.

- **Población.** - Es un total, un conglomerado, un total o conjunto de factores a ser estudiados donde las unidades de población poseen una característica común la misma que da origen a los distintos datos que se requiere encontrar para la investigación.
- **Muestra.** – Es un núcleo o una parte proporcional de la población de tal forma que ayude a la exactitud de la información recolectada.

TABLA N° 2.1

POBLACIÓN

PERSONAL	N°
Personal de Administrativa	4
Personal de Área Médica	9
Gerente	1
Contador	1
TOTAL	15

Fuente: Clínica de Especialidades Central
Elaborado por: Los investigadores

2.3. *Diagnóstico Situacional.*

2.3.1. *Análisis Macro Ambiente.*

A nivel Nacional la mayoría de empresas tienen implementado un sistema de control dependiendo la actividad a la que se dedica; gracias a esto se han obtenido resultados favorables. Los Sistemas de Control Interno ayudan a la regulación de normas, políticas, leyes que presentan de forma interrelacionada con los subsistemas que garantizan el control de la producción y de los recursos materiales, laborales y financieros de cada una de las áreas por lo tanto cada empresa a nivel global necesita o requiere de un sistema de control para facilitar, agilizar y mejorar todas las funciones y actividades que desempeñan dentro de la misma.

Se debe hacer un análisis completo de todos los factores que influyen en el sector salud y que por ende influirán en la institución y la clínica de Especialidades Central. Todas y cada una de las instituciones deben estar organizadas bajo políticas, lineamientos, estas permitirán tener un planificación y administración para el direccionamiento de las mismas enfocadas en el logro de las metas y objetivos que satisfagan las necesidades de las personas ya que son la razón de ser de las empresas.

Todas y cada una de las instituciones deben estar organizadas bajo políticas, lineamientos, estas permitirán tener un planificación y administración para el direccionamiento de las mismas enfocadas en el logro de las metas y objetivos que satisfagan las necesidades de las personas ya que son la razón de ser de las empresas.

Poseer un proceso de control interno a nivel nacional que permita crecer a cada uno de ellas es decir que todas se deben manejar bajo un proceso de control interno y de administrativo a nivel empresarial es decir en instituciones, entidades, organizaciones, cada una de las instituciones destinadas a brindar sus servicios y

productos. Permitiendo la mejora continua y lograr alcanzar todas las metas y objetivos propuestos considerados que estos deben ser bien operados para alcanzar lo anteriormente mencionado.

2.3.2. Factor Económico.

Todas las empresas creadas en el territorio ecuatoriano deben contribuir a satisfacer las necesidades de un mercado este aspecto económico; es el que determina el desarrollo o la recesión económica de un País. Ya que este factor afecta directamente al bienestar general del Estado.

2.3.3. Sistema Financiero Nacional.

Cumple múltiples funciones, entre las que se destacan captar y promover el ahorro para luego captarlo hacia los diferentes agentes económicos. Está conformado por unos conjuntos de instituciones, medios y mercados, cuyo fin es buscar el crecimiento económico de un País.

Las instituciones financieras quienes generan una economía siempre y cuando se obtengan resultados eficientes y altos rendimientos. El sector privado ha concentrado al mayor número de hospitales y clínicas en el país. Por su parte, la participación del sector público en el total de estos establecimientos ha sido descendente.

2.3.4. Inflación.

Es una medida estadística que mide el aspecto económico mediante el índice de los precios al consumidor. Un país con tasas altas de inflación debe enfrentar un bajo crecimiento económico. El IPC dio como resultado en el 2015 una inflación anual del 3,38% y para el año 2016 prevé una inflación por encima del 3% pese a la caída del recurso más importante del país como lo es el petróleo.

Este factor distorsiona los precios relativos y por ello desestabilizan las economías. Un país con tasas altas de inflación debe enfrentar un bajo crecimiento económico, altas tasas de interés y una disminución de la inversión como consecuencia de la incertidumbre que se genera.

2.3.5. Producto Interno Bruto.

Este se calcula sumando el consumo, ingresos, gasto público y las exportaciones menos las importaciones midiendo la producción total de bienes y servicios asociados del país en un período determinado el mismo que se emplee a nivel internacional para valorar la actividad económica o riqueza de cada país.

2.3.6. Factor Legal.

Se debe cumplir con las leyes y normas para las actividades que desempeñaran las industrias es decir debe acogerse a todo lo que la ley estipule en el caso de implementar alguna actividad económica.

2.3.6.1 Factor cultural.

Son las actividades propias que realiza una empresa la misma que puede influir en el desempeño de las actividades ya sean estas de forma positiva o negativa.

2.3.6.2 Factor Tecnológico

A medida que transcurren los años este factor se ha convertido en indispensable dentro de las empresas ya que ayuda a obtener mayor productividad, estándares más altos de vida, más tiempo de descanso y una variedad de productos. Es por esta razón que la clínica de Especialidades Central ha obtenido equipos de alta tecnología.

2.3.7. Análisis Micro Ambiente.

La provincia de Cotopaxi está integrada por una numerosa cantidad de empresas altamente calificadas las mismas que desempeñan una labor dentro del mercado ecuatoriano se podrá afirmar que son pioneras en la utilización de un sistema de control que ha logrado llevar al auge, de tal manera que puedan determinar con claridad todos sus errores y corregirlos.

Tomando en cuenta que cada empresa utiliza un sistema de control dependiendo el tipo de actividad que realiza obteniendo grandes resultados y oportunidades, permitiendo el adecuado funcionamiento de las empresas y sobretodo de casas de salud públicas y privadas, mejorando en lo que respecta a la ejecución de los proceso de controles en las diversas áreas administrativas y de servicios.

Cubriendo con las necesidades que tienen las instituciones que se encuentran situadas dentro de la provincia y para su constante mejoramiento y cumplimiento de metas u objetivos, y en si satisfacer las diferentes necesidades de los pacientes ya que ellos son la razón de existir de la clínica. Mediante un sistema de control implementado se puede decir que la segregación de funciones demostrara resultados y un mejor desempeño de todas las actividades existentes dentro de las casas de salud pública y/o privada.

2.3.8. Proveedores.

Los proveedores estos abastecen de los materiales necesarios e indispensables para la elaboración del producto.

Un aporte fundamental en el proceso de selección de proveedores es la certificación ISO 9001-2000 ya que a través de esta norma la selección de proveedores es transparente y eficaz; los procesos de selección de proveedor y compra de suministros, servicios, medicinas, reactivos, útiles de oficina, entre otras se encuentran correctamente documentados y son seguidos al pie de la letra.

Igualmente, cada año los proveedores son evaluados, a fin de buscar oportunidades de mejora, las cuales, sino son superadas en un período establecido, el proveedor es reemplazado por uno que cumpla con los estándares solicitados.

LISTA DE PRINCIPALES PROVEEDORES DE SUMINSTROS

TABLA N° 2.3

LISTADO DE PROVEEDORES DE LA CLINICA

N°	PROVEEDOR	TIPO DE PRODUCTO	TIPO DE ENTREGA
1	MARCELO JÁCOME DISTRIBUCIONES	Insumos hospitalarios	Inmediato
2	DIALDA	Medicamentos	Inmediato
3	DISTRIBUCIONES DE INSUMOS MEDICOS J.B CIA LTDA	Insumos médicos, medicinas	Inmediato
4	DISFARMED	Medicamentos	
5	DISFRAMEC	Medicamentos	Inmediato
6	LETERLAGO S.A DEL ECUADOR	Insumos hospitalarios y médicos	Inmediato
7	PRODIMEZA CIA LTDA	Medicamentos	Inmediato
8	DISFRAMED	Medicamentos, Insumos médicos	Inmediato
9	DIFARE S.A	Gas natural	Inmediato

FUENTE: Clínica de Especialidades Central.

ELABORADO POR: Las Postulantes.

2.3.9. Área Médica.

Es la parte primordial de la clínica son quienes impulsan a mejorar el servicio y brindar el apoyo médico a los pacientes que acuden ya que gracias a ello la empresa logra cumplir con las metas y objetivos trazados por la misma.

2.3.10. Pacientes.

Es la población en general que desea ser atendido y que goza de los servicios médicos disponibles de la clínica, mismos que obtienen beneficio ya que la empresa busca satisfacer sus necesidades. En este punto se puede divisar que los proveedores, pacientes y Área Médica y Área Administrativa son esencia fundamental de la clínica.

2.3.11. Riesgo País.

Es un indicador establecido por empresas norteamericanas que establece que entre más alto sea el riesgo país es no recomendable invertir en dicho país El Índice de Precios al Consumidor (IPC) mide el porcentaje de los precios de los bienes y servicios durante un periodo determinado.

2.3.12. Riesgo Ambiental.

La empresa tiene un compromiso social y con el medio ambiente debido a que sus desperdicios son reciclados de acuerdo al tipo de desecho la misma que cuenta con un plan de cuidar la naturaleza aportando con la no contaminación de la misma.

2.3.13. Matriz FODA.

En el siguiente cuadro se definen las Fortalezas y Debilidades; Oportunidades y Amenazas de La Clínica de Especialidades Central:

TABLA N° 2.3
MATRIZ FODA

FORTALEZAS	DEBELIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura adecuada y equipo tecnológico en buen estado - Recurso humano con conocimiento y experiencia - Ser competitivos dentro del mercado - Acogida y aceptación del producto - Transporte propio para la distribución del producto. - Atención médica personalizada y de buen trato. - Reconocida a nivel local y nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de un control adecuado en los inventarios de medicamentos dentro de farmacia. - Falta de supervisión del personal de servicio. - Control inadecuado de las actividades planificadas. - Falta de estructura administrativa organizada - Falta de manual de funciones. - Falta de políticas establecidas. - Carece de un Manual de Políticas y Procedimientos.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar el servicio y convertirnos en una clínica moderna. - Convenio con otras instituciones de salud pública y/o privada. - Crecimiento de la población incrementando necesidades de salud y bienestar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cambios en políticas fiscales y monetarias - Existencia productos o medicamentos genéricos de mala calidad - Reducción de pacientes atendidos en la clínica.

Fuente: Clínica de Especialidades Central
Elaborado por: Las investigadoras

2.3.9.1. Análisis de la Matriz FODA.

Una vez analizado el FODA de la clínica se pudo determinar que sus oportunidades son bajas ya que la atención a pacientes ha disminuido a medida que el país va cayendo en una recesión económica.

Aun no se posesiona en el mercado debido a la existencia de otras casas de salud sean públicas o privadas y/o que se dediquen a la misma actividad, por ello la clínica no cuenta con las mismas oportunidades que obtuvieron las demás clínicas de la misma actividad que en su momento lograron prestigio, por ello es indispensable inclinarse a la toma de nuevas y mejores estrategias para un crecimiento institucional. De tal forma que ayude a lograr una mejor aceptación en el mercado, esto se presenta a las debilidades detectadas las cuales afectan notablemente a la parte organizacional de la empresa debido a la ausencia de una estructura organizativa que no está definida adecuadamente provocando inestabilidad productiva, por lo tanto la empresa deberá enfocarse mayormente en la parte administrativa permitiendo el buen uso de los recursos existentes para que pueda mantenerse en competencia con las demás empresas.

Una de las principales fortalezas que posee la entidad es su infraestructura y equipo tecnológico oportuno permitiendo el logro de los objetivos trazados dando cumplimiento del mismo, otro factor interno con el que cuenta la entidad es la comercialización y distribución del producto en un medio de transporte propio gracias a esto el producto puede ser movilizado de manera eficiente e inmediata brindando confiabilidad a cada uno de sus destinos establecidos.

Se debe considerar que la empresa no solo cuenta con fortalezas también existe amenazas que desequilibran la actividad empresarial ya que son factores no controlables por la empresa pero pueden ser palpados con intensidad como son los competidores no industrializados y a bajos precios provocando la competencia desleal, dentro de los factores externos y a la que las casas de salud dedicadas a esta actividad.

2.4. Aplicación de la Entrevista al Gerente Propietario y de la Clínica de Especialidades “Central”

2.4.1. Entrevista Dirigida al Gerente – Propietario y de La Clínica de Especialidades Central

OBJETIVO: Conocer la importancia de implementar un sistema de control interno de tal manera que ayude al mejoramiento continuo y obtener información general de la parte administrativa de la Clínica.

1.- ¿Qué inconvenientes ha encontrado usted, debido a la falta de aplicación de un Sistema de Control Interno en las actividades que realiza la Clínica?

No se toma conciencia en las funciones laborales de cada persona, no cumple estrictamente con sus actividades y responsabilidades. Se puede observar la falta de coordinación, un desorden en las funciones y responsabilidades además de la limitación de actividades.

2.- ¿Cuáles considera usted que son las ventajas que brindara la implementación de un Sistema de Control Interno para la Clínica de Especialidades Central?

Mitigar los posibles riesgos internos y externos existentes y que atenten al funcionamiento y desenvolvimiento de la clínica.

3.- ¿Qué tipo de registro de asistencia aplica para el control del personal de servicio y administrativo de la Clínica?

Dentro de la clínica se utiliza un control del personal mediante un registro en el cual se debe firmar la hora de entrada y salida, mismo que se encuentra en recepción. Con la implementación de un sistema se podrá llevar un control adecuado de las actividades, funciones y procedimientos, a la vez implementar

normas que ayuden a determinar responsabilidades y que de esta manera se cumplan dichas normas. El registro de entrada y salida se lo hace solo en hojas con sus firmas

4.- ¿La clínica cuenta con políticas internas que permitan la protección de los recursos materiales y económicos? E indique ¿Cuáles?

No existe pero cuando suscita algún tipo de perdidas; en las reuniones se establecen responsabilidades de los hechos. Sí, pero no en su totalidad la responsable de los recursos financieros y económicos son la contadora y también el médico residente.

5.- ¿Cree usted que sería necesaria la implementación de un Sistema de Control Interno en la Clínica, acorde a las necesidades y carencias de la misma? ¿Por qué?

Sí, Porque mediante la implementación se reconocerá el tipo de riesgos y se realizara el procedimiento adecuado para desaparecer los riesgo y satisfacer las necesidades mediante un Sistema de Control Interno. Sí, porque facilitaría la prestación de servicios y sobre todo el conocimiento del personal y las actividades propias de la clínica.

ANALISIS DE LA ENTREVISTA

El Sr. Edwin Alarcón gerente – propietario de la “CLINICA DE ESPECIALIDADES CENTRAL” menciona que dispone de un plan estratégico donde tiene bien definido los objetivos y metas a los que se desea llegar, tal es el caso de implementar un control interno, a pesar de la falta de difusión de cada objetivo y meta planteado, los empleados tienen bien claro hacia donde la clínica espera llegar, aunque por falta de una buena gestión no se encuentran bien definidos los manuales de funciones, provocando deficiencias en la designación de tareas, aunque es importante mencionar que el personal recibe capacitaciones acorde a las metas establecidas en cada área, las responsabilidades que tienen, los manuales son de gran importancia para la ejecución correcta de actividades.

2.4.2. Aplicación de la Encuesta al Área Médica y Administrativa.

2.4.3.1 Encuesta dirigida a los Trabajadores de La Clínica de Especialidades Central

1. ¿La Entidad aplica procesos de control de ingreso y salida del personal?

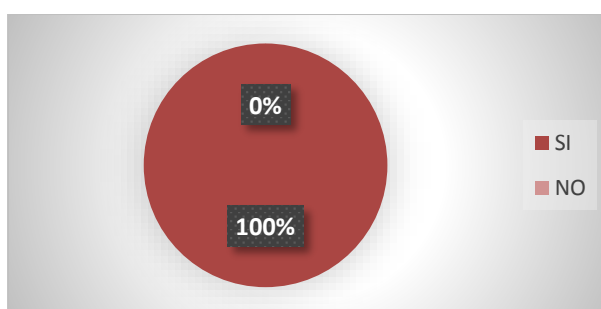
TABLA N° 2.4
PROCESO DE CONTROL DE INGRESO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	13	100%
NO	0	0%
TOTAL	13	100%

FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Postulantes

GRÁFICO N° 2.1
PROCESO DE CONTROL DE INGRESO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL



FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Postulantes

Análisis e Interpretación: Del gráfico se puede apreciar que el 100% de los encuestados responde que sí existe un proceso de control de ingreso y selección del personal para ingresar a la clínica, lo que demuestra que no existen mayores inconvenientes en cuanto a esta actividad. Se podría ir controlando este proceso.

2. ¿Recibe capacitaciones en forma periódica de atención al cliente?

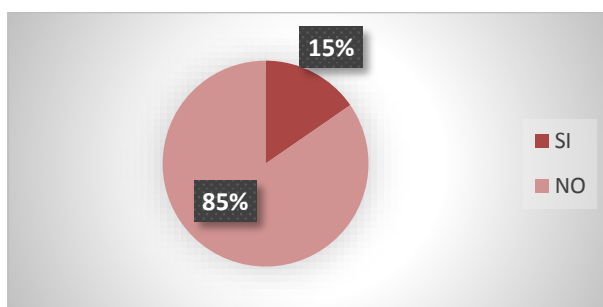
TABLA N° 2.5
CAPACITACIONES PERIÓDICAMENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	2	15%
NO	11	85%
TOTAL	13	100%

FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Postulantes

GRÁFICO N° 2.2
CAPACITACIONES MENSUALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE



FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Postulantes

Análisis e Interpretación: De los datos se pueden observar que el 85% de los encuestados responde que no se han realizado capacitaciones de forma periódica de atención al cliente, sin embargo un 15% indica que si hubo dicho proceso, por lo que el personal no tiene el adecuado adiestramiento para la atención del paciente por lo que se debería existir políticas idóneas que permita dar tal tipo de capacitaciones de forma periódica para así lograr un beneficio total para la entidad.

3. ¿Cuenta la clínica con un proceso de selección para el reclutamiento del personal?

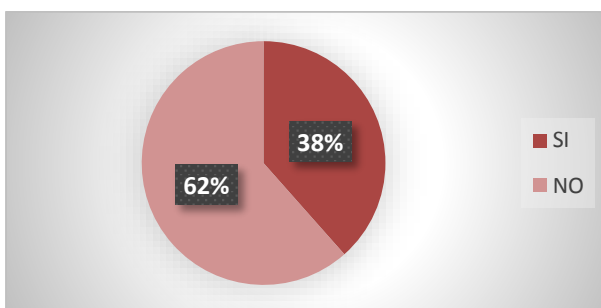
TABLA N° 2.6
PROCESO DE SELECCIÓN PARA EL RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	5	38%
NO	8	62%
TOTAL	13	100%

FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Postulantes

GRÁFICO N° 2.3
PROCESO DE SELECCIÓN PARA EL RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL



FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Postulantes

Análisis e Interpretación: Del gráfico se puede observar que el 38% de los encuestados responde que sí existió un proceso de selección para el reclutamiento del personal en la clínica, sin embargo un 62% indica que no hubo dicho proceso, lo que muestra que existen inconvenientes en cuanto a esta actividad, es por eso que se sugiere se realicen un proceso que ayude a determinar el reclutamiento del personal que va a ingresar a la clínica.

4. ¿Conoce usted la información de sus obligaciones y beneficios laborales?

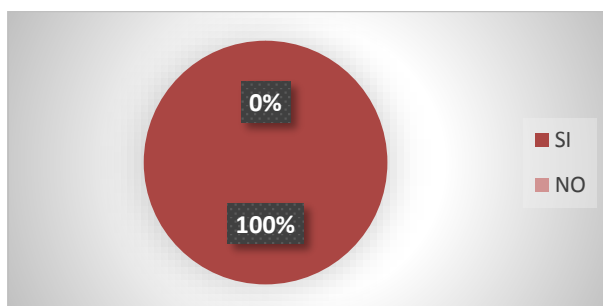
TABLA N° 2.7
INFORMACIÓN DE SUS OBLIGACIONES Y BENEFICIOS
LABORALES

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	13	100%
NO	0	0%
TOTAL	13	100%

FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Postulantes

GRÁFICO N° 2.4
INFORMACIÓN DE SUS OBLIGACIONES Y BENEFICIOS LABORALES



FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Postulantes

Análisis e Interpretación: Se puede observar que el 100% de los encuestados responde que sí se les informó sobre las obligaciones y beneficios laborales con los que contarán una vez que ingresen a laborar en la clínica, lo que muestra que no existen mayores inconvenientes en cuanto a esta actividad. No existe mayor alerta en cuanto a la información de sus labores debido que se está publicando constantemente lo que se desea conseguir en la clínica.

5. ¿Existe pérdida de insumos o materiales en el área de farmacia?

TABLA N° 2.8

PÉRDIDA DE INSUMOS O MATERIALES

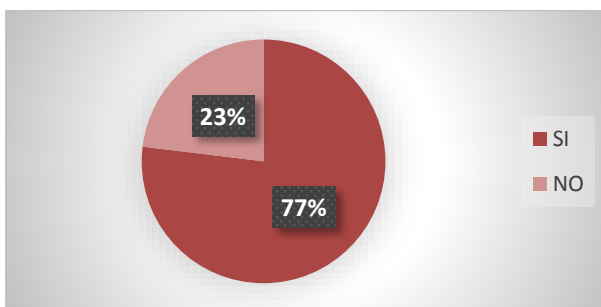
VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	10	77%
NO	3	23%
TOTAL	13	100%

FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Postulantes

GRÁFICO N° 2.5

PÉRDIDA DE INSUMOS O MATERIALES



FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Postulantes

Análisis e Interpretación: El gráfico muestra que el 77% de los encuestados responde que existe pérdida de insumos en la entidad, sin embargo un 23% indica que no, lo que muestra que existen mayores inconvenientes en cuanto a esta actividad y se debe establecer medidas de protección de los inventarios que posee de la institución. Para controlar este proceso se deberá controlar el ingreso y salida de insumos en farmacia mediante algún documento que controle estos movimientos de los materiales.

6. ¿Cómo considera usted la comunicación dentro de la clínica?

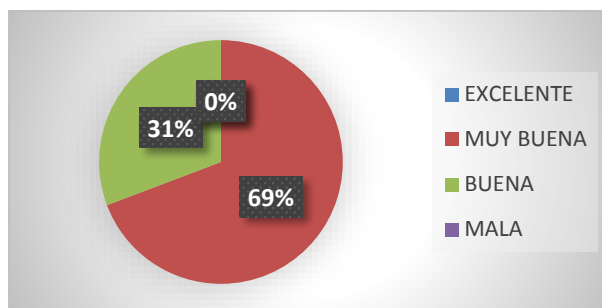
TABLA N° 2.9
NIVEL DE COMUNICACIÓN DENTRO DE LA CLÍNICA

VARIABLE	FRECUENCIA	%
EXCELENTE	0	0%
MUY BUENA	9	69%
BUENA	4	31%
MALA	0	0%
TOTAL	13	100%

FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Postulantes

GRÁFICO N° 2.6
NIVEL DE COMUNICACIÓN DENTRO DE LA CLÍNICA



FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Postulantes

Análisis e Interpretación: De los datos obtenidos tenemos que el 69% de los encuestados responde que sí existe un buen nivel de comunicación dentro de la clínica, sin embargo un 31% indica que no hay mucha comunicación, lo que muestra que la comunicación entre en nivel de personal operativo es adecuada pero hay que tomar medida de control para establecer un adecuado proceso de comunicación que integre al personal tanto operativo como administrativo.

7. ¿Cuenta usted con los recursos necesarios dentro de su área de trabajo?

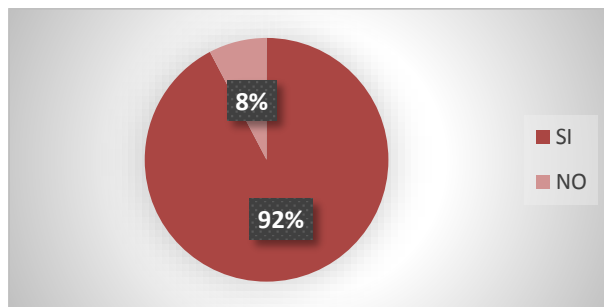
TABLA N° 2.10
RECURSOS NECESARIOS DENTRO DE SU ÁREA DE TRABAJO

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	12	92%
NO	1	8%
TOTAL	13	100%

FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Postulantes

GRÁFICO N° 2.7
RECURSOS NECESARIOS DENTRO DE SU ÁREA DE TRABAJO



FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Postulantes

Análisis e Interpretación: El gráfico muestra que un 92% de los encuestados responde que sí cuenta con los recursos necesarios para trabajar dentro de su área de trabajo, sin embargo un 8% indica que falta adecuar su ambiente de trabajo, lo que muestra que no existen mayores inconvenientes en cuanto a esta actividad. La menor proporción indica que sus herramientas se agitan demasiado pronto debido a la demanda de pacientes atendidos dentro de su área para lo cual se debería tomar medidas dentro de este parámetro.

8. ¿La clínica cuenta con políticas internas que permitan la protección de los recursos materiales y económicos?

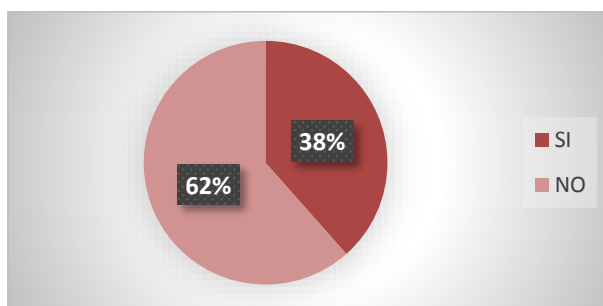
TABLA N° 2.11
POLÍTICAS INTERNAS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	5	38%
NO	8	62%
TOTAL	13	100%

FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Postulantes

GRÁFICO N° 2.8
POLÍTICAS INTERNAS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS



FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Postulantes

Análisis e Interpretación: Se puede observar que el 62% de los encuestados responde que no conocen sobre la utilización e implementación de las políticas internas para la protección de los recursos económicos- financieros dentro de la clínica, sin embargo un 38% indica que si conocen dichas reglamentos, lo que muestra existe inconvenientes con este tipo de control y se propone realizar manuales, procedimientos que ayuden al personal que integra la clínica de esa manera socializar las normas, políticas que tiene que ver con la protección de los recursos que posee la entidad.

9. ¿Su trabajo y funciones dentro de la clínica son evaluadas?

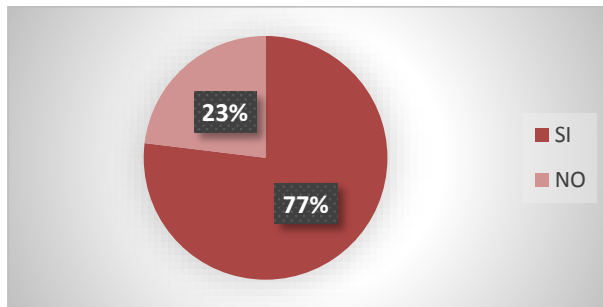
TABLA N° 2.12
EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	10	77%
NO	3	23%
TOTAL	13	100%

FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Postulantes

GRÁFICO N° 2.9
EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL



FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Postulantes

Análisis e Interpretación: Del gráfico se puede apreciar que el 77% de los encuestados responde que sí existió un proceso de evaluación del desempeño laboral del personal que integra la clínica de Especialidades Central, sin embargo un 23% indica que no hubo dicho proceso de evaluación, ya que muestra que no existen mayores inconvenientes en cuanto a esta actividad. Pero se debería realizar dicho proceso ya que esta determina el nivel de control que se maneja en cuanto al sistema y manejo de la clínica.

10. ¿Considera usted que un adecuado sistema de control interno beneficiara a la Clínica?

TABLA N° 2.13

BENEFICIO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO

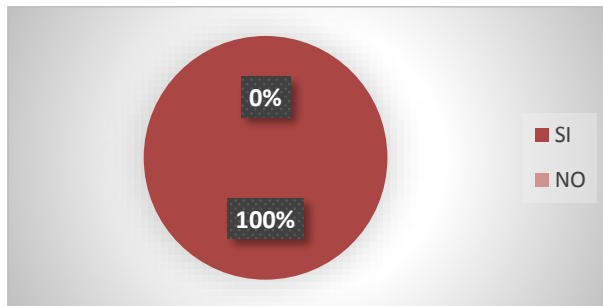
VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	13	100%
NO	0	0%
TOTAL	13	100%

FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Postulantes

GRÁFICO N° 2.10

BENEFICIO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO



FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: Postulantes

Análisis e Interpretación: De los datos obtenidos muestra que el 100% de los encuestados responde que sí beneficiaría la implementación de un control interno dentro de la clínica ya que esto ayudaría a controlar las actividades y la aplicación de las políticas, procedimientos establecidos ya que esto permitirá una mejor administración de toda la entidad.

2.5. CONCLUSIONES.

- Existe funciones laborales que no se cumple estrictamente de acuerdo a las actividades designadas bajo responsabilidad. Latentes riesgos internos y externos que están atentando con las actividades, funciones, procedimientos que afecta el adecuado desenvolvimiento de la Clínica.
- El medio por el que se registra el ingreso y salida del personal que integra la Clínica no es el apropiado pues se considera que hace falta control que permitan mantener un adecuado control de la asistencia de los miembros de la misma, es por ello que el personal se responsabiliza que sus materiales sean utilizados y entregados en perfectas condiciones.
- La Clínica no cuenta con un proceso administrativo definido que facilite el funcionamiento administrativo, operativo y funcional de las responsabilidades a cumplir por los miembros de la institución misma. No existe una persona encargada de verificar qué los recursos materiales y económicos se controlen de manera eficiente

2.6. RECOMENDACIONES.

- Es imprescindible diseñar un manual de funciones para determinar con claridad las actividades de cada empleado con la asignación de tarea preestablecidas mediante procesos, para poder optimizar la segregación de funciones e implementar un sistema de control de asistencia, mediante un responsable preestablecido por la Clínica para realizar el registro adecuado y confiable bajo la responsabilidad del mismo
- La Clínica debe realizar un reglamento que establezca responsables con el fin de evitar en lo posible discrepancias, malos entendidos que genere problemas futuros afectando al ambiente laboral que se genera diariamente en la institución, permitiendo el desenvolvimiento normal de la entidad.
- Es indispensable diseñar e implementar un Sistema de Control Interno adecuado a las necesidades para mejorar en si todo el funcionamiento operativo y funcional de la entidad, para de esa manera obtener resultados positivos de lo que se quiere lograr como institución de servicios.

CAPÍTULO III

3. DISEÑO Y APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES CENTRAL UBICADA EN EL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERIODO ENERO – MARZO DEL 2016”

3.1. Introducción.

En el presente capítulo se aplicará el Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno bajo el Informe COSO I en la Clínica de especialidades CENTRAL del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, la misma que permitirá controlar el buen uso de los recursos a través de la aplicación de normas, políticas y procedimientos con el único fin de coordinar, dirigir, evaluar en forma eficiente y eficaz todas las operaciones económicas, administrativas, hospitalarias de la organización de esta manera alcanzar los objetivos y metas propuestas.

Las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales los mismos que forman un pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol de objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

El sistema de control interno aparte de ser una política de gerencia, se constituye como una herramienta de apoyo para los directivos o el alto mando de cualquier

empresa para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia, direccionara al máximo el rendimiento de la institución para el logro de los objetivos planificados de la misma.

3.2. *Justificación*

La mayor parte de las empresas por más organizadas que se encuentren necesita la creación e implementación de un sistema de control que se encargue de verificar, supervisar todas las actividades administrativas y productivas logrando un mejor desempeño dentro de la entidad, por ello el presente tema de investigación permitirá brindar a la administración de la clínica de especialidades CENTRAL una herramienta útil para la toma de decisiones como también generará un constante control y supervisión que permita encaminar a la obtención de los objetivos ya sean a corto o a largo plazo haciendo más factible determinar el nivel organizativo y funcional de la misma.

La implementación del sistema permitirá realizar lineamientos, procedimientos, políticas permitiendo un eficiente control y resultados rentables en cada una de sus actividades tanto productivas como administrativas, por ello que se desea implementar este tipo de control interno mismo que beneficiará a la empresa.

Dicha problemática encontrada en la empresa da apertura a la implementación de un control interno dentro del área administrativa y productiva ya que no cuenta con un adecuado manejo de documentos como también con políticas establecidas, teniendo un alto nivel de falencias dentro de las áreas.

Hay que tomar en cuenta que los sistemas de control no siempre son los mismos ya que cada uno de ellos tiene que acoplarse a las necesidades y requerimientos de la empresa dependiendo al tipo de actividad que pertenece, es decir que por más parecido que sea un establecimiento de otro los métodos, procedimientos y sistemas de control deben ser asumidos con un alto grado de responsabilidad por

parte de las máximas autoridades para mantener un ambiente de control óptimo en toda la organización.

3.3. OBJETIVOS

3.3.1. Objetivo General

- Implementar un sistema de control interno en la Clínica de Especialidades Central que ayuden a disminuir riesgos y proporcionar a la administración una herramienta útil para la toma de decisiones de esta manera garantizar un manejo adecuado de los recursos.

3.3.2. Objetivos Específicos

- Diseñar un manual de funciones en la Clínica de Especialidades Central con los lineamientos que se ajusten a cada una de las responsabilidades y el desempeño de sus acciones acorde a su puesto de trabajo; con el fin de alcanzar los objetivos mejorando la comunicación y el manejo de información.
- Establecer un manual de procedimientos que detallen los procesos que se realizan dentro de la clínica mediante la descripción detallada y su representación mediante Flujogramas con el fin de lograr optimizar la gestión institucional.
- Promocionar en la empresa un prototipo de control y la correcta utilización de los manuales de funciones y procedimientos con el fin de ayudar al desarrollo de tareas dentro de la clínica de forma eficiente y organizada para lograr el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.

3.4. APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

3.4.1. Información General

Razón Social: Clínica de Especialidades Central

Gerente o Representante Legal: Dr. Edwin Aníbal Alarcón Fonseca

Provincia: Cotopaxi

Cantón: Salcedo

Ciudad: Salcedo

Dirección: calle 24 de Mayo y Bolívar

Teléfono: 032728170 / 032726063

3.4.1.1. Reseña Histórica.

La Clínica de Especialidades “Central” se crea con el impulso del Dr. Edwin Aníbal Alarcón Fonseca, el 17 de abril del 2005 con el interés de dar atención de salud privada a la ciudad de Salcedo, enfocada básicamente en brindar la atención médica en las especialidades de Medicina Interna, Cirugía, Ginecología y Obstetricia, Pediatría, Cardiología, Neurología, Ortopedia, y Traumatología.

El 1 de mayo del mismo año se constituye legalmente, con domicilio en la ciudad de Salcedo con Registro Único de contribuyentes N° 0501520290001. La Clínica “Central” un establecimiento de salud privado, con finalidad de lucro, ubicada en la calle 24 de mayo y Bolívar.

En la actualidad cuenta con 3200 historias clínicas, 10 camas y 7 habitaciones para hospitalización. La organización inicio su funcionamiento bajo la administración del Dr. Edwin Aníbal Alarcón Fonseca quien hasta el día de hoy es gerente - propietario de la misma. El compromiso de la entidad es brindar atención de excelencia e integral a la población salcedense y sus alrededores. Su afán como

institución de servicios es la de ser reconocida a nivel nacional por calidad profesional y humana de atender las necesidades de lo que en medicina respecta.

3.4.1.2. Misión.

La Clínica Central es una institución de especialidades de carácter privado la misma que integra diversas áreas basadas en la atención médica, con orientación a brindar servicios de salud de alta calidad humana y profesional. Nos caracterizamos por ser una entidad que reúne profesionales de la medicina, enfermería y cirugía orientados a cumplimiento del código de ética basada en altos estándares de calidad, eficiencia, compromiso de toda la nuestra planta médica.

3.4.1.3. Visión.

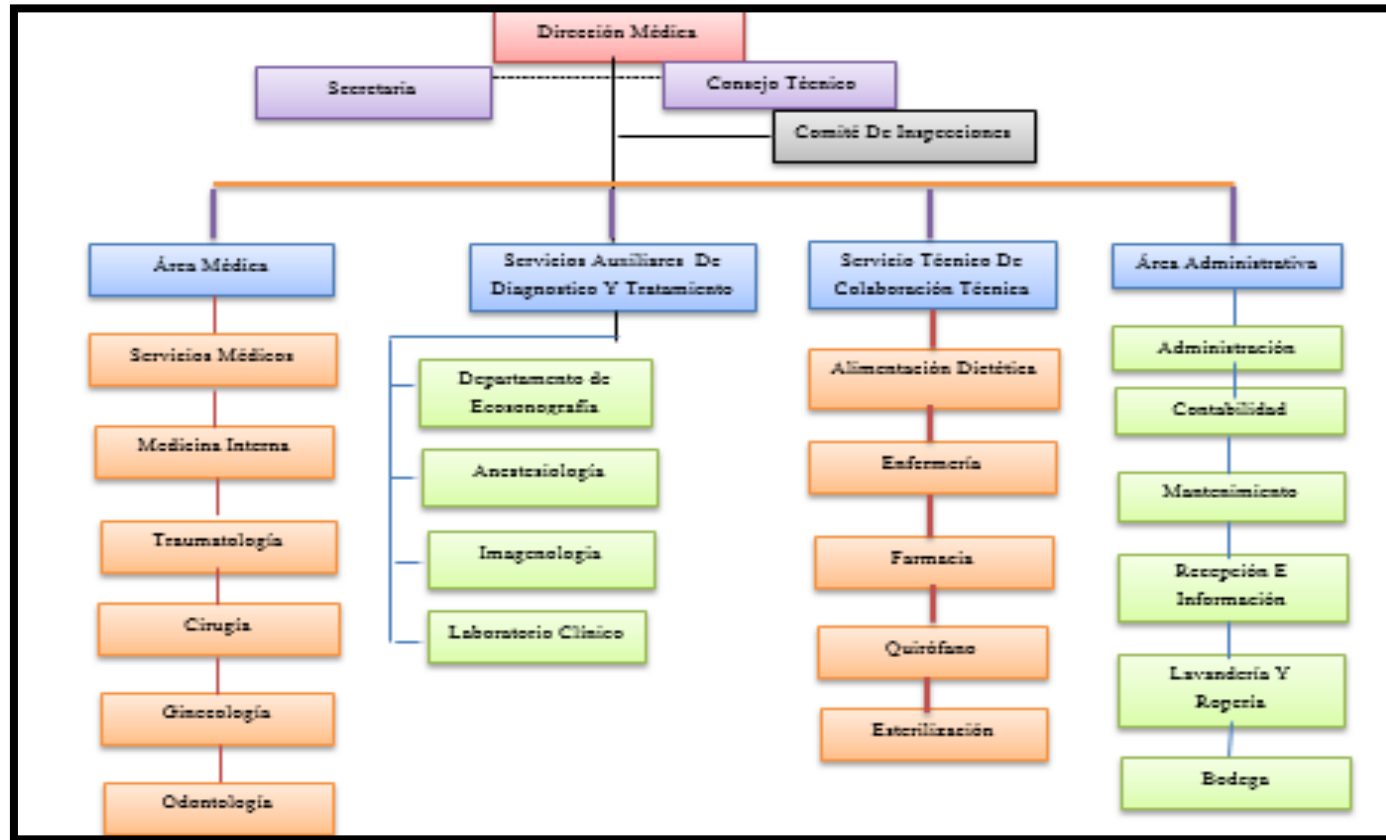
Ser reconocida a nivel nacional como una de las mejores clínicas que brinda servicios de atención médica de calidad y excelencia a sus pacientes con los mejores resultados de seguridad bajo un método de gestión de calidad garantizando el mejoramiento de manera continua, superando las expectativas de la sociedad.

3.4.1.4. Valores Institucionales.

- Integridad
- Responsabilidad
- Sensibilidad social
- Atención centrada en el cliente paciente.
- Calidad y seguridad.
- Respeto mutuo.
- Sentido de la responsabilidad individual, financiera y social.
- Actuar consistentemente con principios y leyes.

3.4.1.5. Organigrama Estructural.

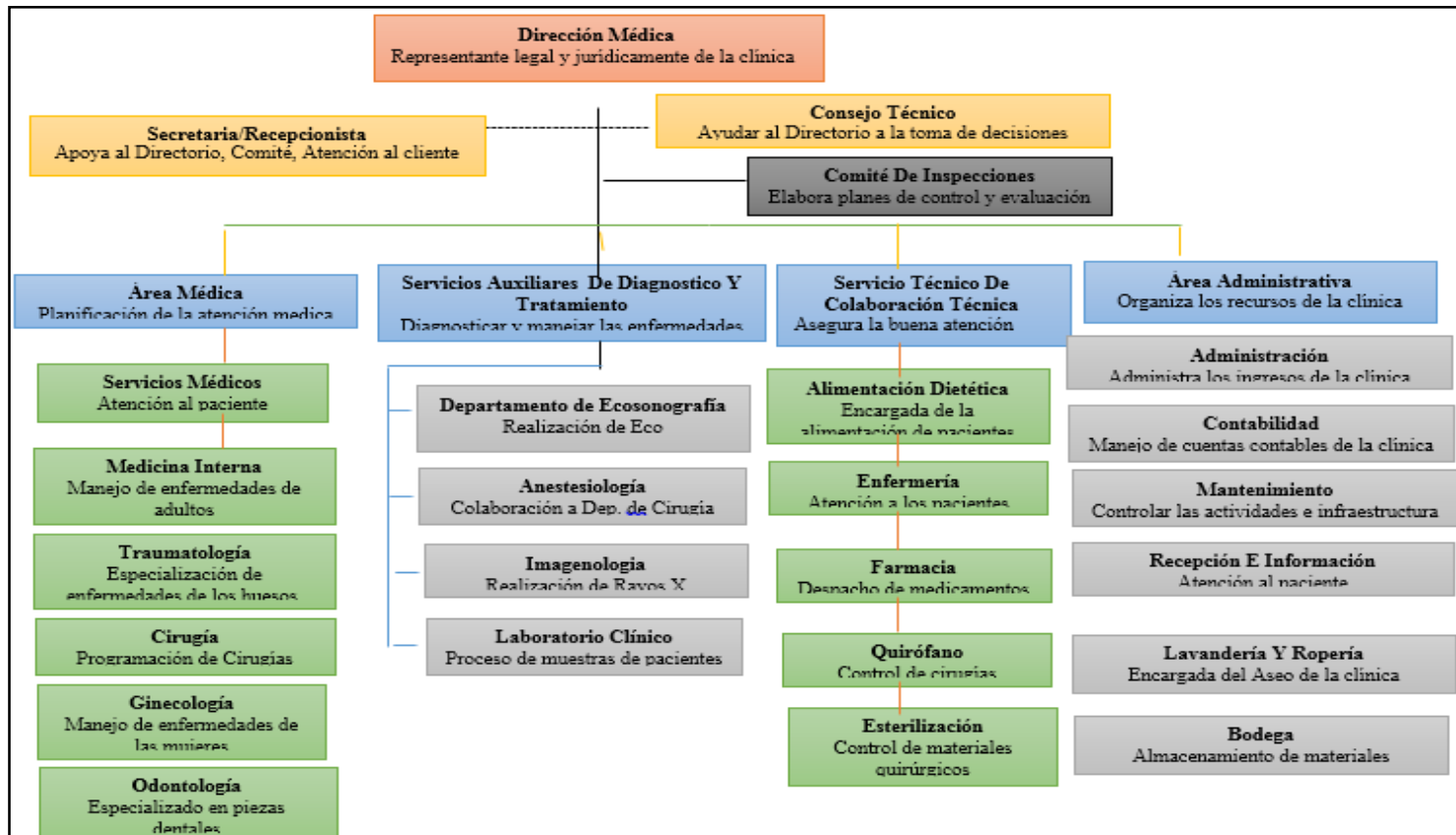
FIGURA N° 3.1
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES CENTRAL.



FUENTE: Clínica de Especialidades Central
ELABORADO POR: Las Postulantes

3.4.1.6. Organigrama Funcional.

FIGURA N° 3.2
ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA CLINICA DE ESPECIALIDADES CENTRAL.



Fuente: Clínica de Especialidades Central
Elaborado por: Las investigadoras

3.5. *Manual de funciones.*

CLÍNICA DE ESPECIALIDADES “CENTRAL”

SALCEDO – ECUADOR

TELEFONO: 032728170 / 032726063



**MANUAL
DE
FUNCIONES**

3.6. *Introducción.*

El Diseñar e Implantar un Sistema de Control interno es muy importante ya que se debe detallar las funciones correspondientes a cada puesto en forma ordenada, clara y precisa, definiendo un perfil de las características que tiene que cumplir la persona que ocupe un cargo dentro de la organización, lo que permitirá al personal tener claramente definidas las funciones estableciendo medidas de seguridad de control y autocontrol, participando en el cumplimiento de los objetivos empresariales.

El manual, se convierte en un documento de información y coordinación que inmediatamente permitirá conocer el funcionamiento interno, respecto a la descripción de tareas que su personal deberá cumplir a cabalidad para obtener los objetivos propuestos

Se desarrollara los manual de políticas, funciones y procedimientos que servirán como guía para la realización de las actividades, detallando paso a paso los parámetros para la ejecución de tareas, optimizando las actividades, y delegando las responsabilidades evitando la sobre carga de trabajo, la duplicidad de funciones y facilitando la coordinación entre dependencias.


De esta manera mejorar la comunicación entre áreas, ayudando al mejoramiento continuo, logrando la consecución de actividades y siguiendo un orden establecido sin saltarse un los lineamientos de control y responsabilidades.

3.5.2 *Objetivo del manual.*

Establecer un adecuado Manual de Funciones acorde a las necesidades y entorno de la clínica, que ayuda a identificar los niveles jerárquicos de la misma para cumplir con los objetivos propuestos y de esta manera proporcionar un instrumento de información y coordinación, que colabore en gran medida a la ejecución correcta de las funciones.

3.5.3 Descripción de Funciones Propuestas.

TABLA N° 3.1
FUNCIONES DEL DIRECTORIO MÉDICO

MANUAL DE FUNCIONES	
	
INFORMACIÓN BÁSICA	
1. PUESTO:	Directorio Médico
2. JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Ninguno
3. NIVEL JERÀRQUICO	Administrativo
OBJETIVO	
Controlar al personal que labora en la empresa mediante la supervisión de los distintos jefes departamentales para un mejor desempeño de las actividades.	
REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none">- Título de tercer nivel en carreras a fines- Responsabilidad- Liderazgo- Capacidad de trabajo bajo presión- Conocimiento en computación- Conocimiento en legislación laboral	


FUNCIONES

- Suscribir las Actas de Juntas Generales del Comité de Inspecciones.
- Convocar a sesión ordinaria y extraordinaria de Comité de acuerdo con la Ley y los estatutos.
- Suscribir conjuntamente con el Administrador los títulos de obligaciones que emita la clínica.
- Verificar la firma al Administrador en cuanto a la celebración de actos y contratos de la clínica.
- Evaluar al Administrador los informes que estime conveniente para conocimiento y resolución de la Dirección Médica y del Comité Técnico.

Fuente: Propia.

Elaborado por: Las investigadoras

TABLA N° 3.2
FUNCIONES DEL CONSEJO TÉCNICO.

<p>MANUAL DE FUNCIONES</p> 	
<p>INFORMACIÓN BÁSICA</p>	
1. PUESTO:	Consejo Técnico
2. JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Directorio Médico
3. NIVEL:	Administrativo
<p>OBJETIVO</p>	
<p>Hacer cumplir con las disposiciones establecidas por parte del Directorio Médico mediante la comunicación en los diferentes departamentos para una mejor participación de los trabajadores dentro de la empresa.</p>	
<p>REQUISITOS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Título de tercer nivel en carreras a fines - Conocimientos de Inspecciones Técnicas - Responsabilidad - Capacidad de trabajo bajo presión - Conocimiento en computación - Conocimiento amplio de leyes y Reglamentos - Formación Técnica en materias a fines 	

FUNCIONES

- Suscribir las Actas de Juntas Generales del Consejo Técnico.
- Convocar a sesión de Dirección Médica y de Consejo Técnico de acuerdo con la Ley y los estatutos.
- Suscribir conjuntamente con el Administrador los títulos de acción, certificados provisionales y los títulos de obligaciones que emita la clínica.
- Autorizar con su firma al Administrador la celebración de actos y contratos de la clínica.
- Pedir al Administrador los informes que estime conveniente para conocimiento y resolución de la Dirección Médica y del Comité Técnico.
- Velar por el cumplimiento de la Ley y de los Estatutos de la clínica, así como de las resoluciones de la Junta General y el Directorio.
- Controlar el cumplimiento de la Ley y de los Estatutos de la clínica, así como de las resoluciones de la Junta General y el Directorio.

Fuente: Propia.

Elaborado por: Las investigadoras

TABLA N° 3.3
FUNCIONES DEL COMITÉ DE INSPECCIONES

<p>MANUAL DE FUNCIONES</p> 	
<p>INFORMACIÓN BÁSICA</p>	
1. PUESTO:	Comité de Inspecciones
2. JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Comité Técnico
3. NIVEL:	Administrativo
<p>OBJETIVO</p>	
<p>Permitir al personal tener claramente definidas las funciones estableciendo medidas de seguridad de control y autocontrol, participando en el cumplimiento de los objetivos empresariales.</p>	
<p>REQUISITOS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Supervisar la contabilidad y responsabilidades tributarias con el SRI. - Inspeccionar la facturación realizada sobre ventas de medicamentos, hospitalización y honorarios médicos. - Manejar directamente con el Banco las transacciones, depósitos, obtención de préstamos, etc. - Manejar y archivar las papeletas de depósito. - Elaborar reportes financieros mensuales sobre ventas, citas de cada médico y hospitalización para la entrega al Directorio Medico y/o Comité Técnico. - Ejecutar temas administrativos relacionados con recursos humanos, pagos, 	

préstamos, vacaciones de todos los integrantes de la clínica.

- Presentar la contratación y despido de personal.

FUNCIONES


- Suscribir las Actas de Juntas Generales de Accionistas y Directorio.
- Convocar a sesión de Junta General y de Directorio de acuerdo con la Ley y los estatutos.
- Suscribir conjuntamente con el Gerente General los títulos de acción, certificados provisionales y los títulos de obligaciones que emita la Compañía.
- Autorizar con su firma al Gerente General la celebración de actos y contratos cuya cuantía exceda del setenta por ciento del capital social de la Compañía.
- Pedir al Gerente General los informes que estime conveniente para conocimiento y resolución de la Junta General y del Directorio.
- Velar por el cumplimiento de la Ley y de los Estatutos de la clínica, así como de las resoluciones de la Dirección Médica

Fuente: Propia.

Elaborado por: Las investigadoras

TABLA N° 3.4

FUNCIONES DE LA SECRETARIA / RECEPCIONISTA


<p>MANUAL DE FUNCIONES</p> 	
<p>INFORMACIÓN BÁSICA</p>	
1. PUESTO:	Secretaria / Recepcionista
2. JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Dirección Médica
3. NIVEL:	Administrativo
<p>OBJETIVO</p>	
<p>Velar por la seguridad y bienestar del personal que labora en la clínica mediante la comunicación continua con cada una de las personas para obtener información real de los acontecimientos existentes dentro de la institución.</p>	
<p>REQUISITOS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Grado: Estudios Universitarios en Secretariado Ejecutivo o carreras afines. - Conocimientos Tributarios - Manejo de Programas Contables - Manejo de Word, Excel, Power Point, correo electrónico e Internet. - Edad: De 22 a 45 años - Sexo: Masculino o Femenino - Disponibilidad: Tiempo completo - Responsable y Puntualidad 	

EXPERIENCIA
Mínimo 3 años de experiencia como secretaria/ recepcionista en clínicas o en empresas a fines o casas de salud pública.
FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none">- Revisión de los comprobantes de egreso.- Es la persona encargada de realizar la apertura y el registro de las historias clínicas.- Realiza órdenes de compra de medicamentos.- Realiza Proformas- Agenda citas médicas.- Recepción y Revisión de facturas por compras de medicamentos.- Revisar los ingresos y consumos de medicamentos en farmacia.

Fuente: Propia.

Elaborado por: Las investigadoras

TABLA N° 3.5
FUNCIONES DEL ÀREA MÉDICA

<p>MANUAL DE FUNCIONES</p> 	
<p>INFORMACIÓN BÁSICA</p>	
1. PUESTO:	Servicios Médicos
2. JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Dirección Médica
3. NIVEL:	Médico
<p>OBJETIVO</p>	
<p>Velar por la seguridad y bienestar hospitalario de los pacientes mediante la atención médica adecuada que permitirá obtener un mejor proceso desde su evaluación hasta el alta de los pacientes.</p>	
<p>REQUISITOS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Título Profesional Universitario. - Vocación profesional. - Ética profesional. - Responsabilidad Social 	
<p>EXPERIENCIA</p>	
<p>Mínimo 4 años de experiencia como Médicos y/o Residentes en clínicas o en empresas a fines o casas de salud pública.</p>	


FUNCIONES

- Atender a todos los pacientes que llegan a solicitar su servicio en la clínica de Especialidades Central.
- Atender las urgencias que se presenten.
- Verificar que se llenen correctamente las historias clínicas, el tratamiento sugerido por cada médico y proponer la búsqueda de especialistas cuando el caso lo requiera.
- Vigilar el cumplimiento de la administración de medicación en los pacientes hospitalizados.
- Pasar visita médica por lo menos dos veces al día para verificar la evolución del paciente.
- Inspeccionar el cobro de honorarios médicos y el pago de las cuentas de los pacientes.
- Disponer la transferencia de pacientes hospitalizados de urgencias ya sea dentro o fuera de la Clínica.
- Realizar reuniones cada fin de mes para la toma de decisiones dentro de la Institución.
- Definir los médicos especialistas que harán parte en el cuidado del paciente mediante su tratamiento.
- Vigilar el cumplimiento de las obligaciones del personal de planta.
- Valorar el desempeño asistencial, académico e investigativo del área médica.
- Asistir a las reuniones administrativas de la clínica cuando su presencia sea requerida.

Fuente: Propia.

Elaborado por: Las investigadoras

TABLA N° 3.6
FUNCIONES DE MEDICINA INTERNA

<p>MANUAL DE FUNCIONES</p> 	
<p>INFORMACIÓN BÁSICA</p>	
1. PUESTO:	Medicina Interna
2. JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Área Medica
3. NIVEL:	Médico
<p>OBJETIVO</p>	
<p>Realizar adecuadamente los procedimientos médicos invasivos y no invasivos en todos los problemas de la especialización que así lo requieran y que deban ser resueltos en el nivel de atención médica en el que se desempeñe.</p>	
<p>REQUISITOS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Organizado - Adaptarse en diferentes entornos - Tener interés por el área administrativa - Compromiso, responsabilidad, honestidad y tener la mente abierta. - Proactivo en el trabajo - Eficiente en su quehacer - Espíritu de servicio a sus semejantes - Ética Profesional - Responsabilidad 	

EXPERIENCIA

Para ocupar el puesto de Medico Interno se requiere como mínimo 5 años de experiencia en cargos similares.


FUNCIONES

- Informar al paciente y a sus familiares, de forma oral o escrita, sobre su dolencia, incluyendo diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento
- Solicitar del paciente o familiares el consentimiento informado para actuar
- Emitir certificados sobre el estado de salud del paciente, cuando su exigencia se establezca por norma legal o reglamentaria.
- Realizar o supervisar las historias clínicas, efectuar las exploraciones y asistir responsablemente a los enfermos que le sean asignados por su jefe, lo mismo en cuanto a su atención directa como a la correcta utilización de los medios diagnósticos y terapéuticos que se le apliquen.
- Participar en las actividades programadas del Servicio o Departamento, y en las de carácter obligatorio de la Institución.
- Formar parte de la actividad de las áreas de Urgencias y Consultas Externas con la periodicidad que se señale por la Dirección.
- Consulta general de Medicina Interna.
- Atención de pacientes remitidos desde el servicio de Urgencias de la Clínica de Especialidades.
- Asistencia y coordinación de la urgencia médica hospitalaria de adultos.
- Atención a enfermos hospitalizados de padecimientos no muy complejos.

Fuente: Propia.

Elaborado por: Las investigadoras

TABLA N° 3.7
FUNCIONES DE TRAUMATOLOGÍA

<p>MANUAL DE FUNCIONES</p> 	
<p>INFORMACIÓN BÁSICA</p>	
1. PUESTO:	Medico Traumatólogo
2. JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Área Medica
3. NIVEL:	Médico
<p>OBJETIVO</p>	
<p>Diagnosticar, prevenir y da un adecuado tratamiento de traumatismos o lesiones en el sistema músculo-esquelético, vascular, óseo y nervioso</p>	
<p>REQUISITOS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Proactivo en el trabajo - Eficiente en su quehacer - Espíritu de servicio a sus semejantes - Ética Profesional - Responsabilidad 	
<p>EXPERIENCIA</p>	
<p>Para ocupar el puesto de Medico Traumatólogo se requiere como mínimo 5 años de experiencia en cargos similares.</p>	


FUNCIONES

- En primera instancia, el paciente acudirá al médico general o al médico familiar, quien, de acuerdo con la gravedad de la patología, determinará la necesidad de la cirugía como un método de curación.
- El especialista utilizará radiografías para identificar el problema y para tratarlo se apoyará en procedimientos quirúrgicos. Sin embargo, existen patologías que pueden repararse con vendajes, férulas, yesos y otras medidas no invasivas.
- Igualmente, se dedica a la rehabilitación de los huesos o músculos luego de la operación o como tratamiento médico para lograr que la zona del cuerpo recupere su función y el paciente se sienta plenamente activo.
- El cirujano ortopédico también deberá concentrarse en la prevención de este tipo de traumatismos, mediante charlas o talleres que enseñen a las comunidades a evitar accidentes y a saber cómo reaccionar cuando ocurra.

Fuente: Propia.

Elaborado por: Las investigadoras

**TABLA N° 3.8
FUNCIONES DE CIRUGÍA**

<p>MANUAL DE FUNCIONES</p> 	
<p>INFORMACIÓN BÁSICA</p>	
1. PUESTO:	Médico Cirujano
2. JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Área Medica
3. NIVEL:	Médico
<p>OBJETIVO</p>	
<p>Encargarse de prestar atención médica integral a los pacientes con enfermedades médico-quirúrgicas mediante acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en forma individual y colectiva.</p>	
<p>REQUISITOS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Proactivo en el trabajo - Eficiente en su quehacer - Espíritu de servicio a sus semejantes - Ética Profesional - Responsabilidad 	
<p>EXPERIENCIA</p>	
<p>Para ocupar el puesto de Medico Traumatólogo se requiere como mínimo 5 años de experiencia en cargos similares.</p>	


FUNCIONES

- Desarrollar acciones de promoción y prevención de las enfermedades médico-quirúrgicas.
- Realizar el diagnóstico precoz y el tratamiento oportuno, eficaz, eficiente y efectivo de los pacientes con enfermedades médico-quirúrgicas.
- Realizar acciones de rehabilitación física, psíquica y social en el área de la especialidad.
- Fomentar y realizar investigación científica en el área de la especialidad.
- Realizar y desarrollar la docencia en servicio de la especialidad.
- Establecer las normas y procedimientos técnicos y elaborar y mantener actualizados los protocolos de atención del paciente en el área de la especialidad.
- Las demás funciones que le asigne la Dirección inherentes a su cargo.

Fuente: Propia.

Elaborado por: Las investigadoras

TABLA 3.9
FUNCIONES DE GINECOLOGÍA

<p>MANUAL DE FUNCIONES</p> 	
<p>INFORMACIÓN BÁSICA</p>	
1. PUESTO:	Médico Ginecólogo
2. JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Área Medica
3. NIVEL:	Médico
<p>OBJETIVO</p>	
<p>Cuidar de la salud femenina fuera del embarazo, es decir, todos los aspectos de la salud y enfermedad específicos de la mujer y, por tanto, relacionados con sus sistema reproductivo o con su condición de género</p>	
<p>REQUISITOS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Adaptarse en diferentes entornos - Eficiente en su quehacer - Espíritu de servicio a sus semejantes - Ética Profesional - Responsabilidad 	
<p>EXPERIENCIA</p>	
<p>Para ocupar el puesto de Medico Gineco - Obstetra se requiere como mínimo 5 años de experiencia en cargos similares.</p>	


FUNCIONES

- En la primera consulta, la paciente, siendo aún niña o adolescente, probablemente sentirá mucho miedo y pudor de aclarar sus dudas.
- El ginecólogo tomará una posición comprensiva y le explicara los detalles del ciclo menstrual y las formas de protección sexual con la intención de evitar el contagio de alguna Enfermedad de Transmisión Sexual.
- Este especialista realizará un chequeo físico y una serie de preguntas para conocer la actividad sexual de la mujer y así identificar enfermedades, del aparato reproductor femenino.
- Requiere también, de instrumentos específicos de la profesión, como el espéculo, que permite retraer los tejidos vaginales para explorar el cuello uterino.

Fuente: Propia.

Elaborado por: Las investigadoras

**TABLA N° 3.10
FUNCIONES DE ODONTOLOGÍA**

<p>MANUAL DE FUNCIONES</p> 	
<p>INFORMACIÓN BÁSICA</p>	
<p>1. PUESTO:</p>	<p>Odontólogo – Dentista</p>
<p>2. JEFE INMEDIATO SUPERIOR:</p>	<p>Área Médica</p>
<p>3. NIVEL:</p>	<p>Médico</p>
<p>OBJETIVO</p>	
<p>Velar por el bienestar y salud bucal – dental de sus pacientes mediante programas de prevención de enfermedades de sus piezas dentales</p>	
<p>REQUISITOS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Facilitar mensajes preventivos de salud a los pacientes a su cargo. - Saber integrarse en el trabajo en equipo. - Mostrar versatilidad en la adaptación al entorno. - Saber reconocer las propias limitaciones. - Desarrollar técnicas de auto-aprendizaje 	
<p>EXPERIENCIA</p>	
<p>Para ocupar el puesto de Dentista - Odontólogo se requiere como mínimo 5 años de experiencia en cargos similares.</p>	


FUNCIONES

- Suministra asistencia odontológica preventiva, curativa y correctiva en general a los usuarios.
- Examina al paciente para diagnosticar las lesiones existentes en la cavidad bucal y determinar datos para la historia médica.
- Refiere a pacientes a odontólogos especializados.
- Orienta a los pacientes en las técnicas de salud bucal.
- Atiende emergencias odontológicas.
- Supervisa técnicamente los programas odontológicos aplicados.
- Asiste a foros, seminarios y/o conferencias relacionadas con el área de su competencia.
- Adiestra y supervisa las actividades del personal a su cargo.
- Realiza tratamiento de prótesis, exodoncias, periodoncias, endodoncia y ortodoncia.
- Aplica tratamiento de obstrucciones de amalgamas y porcelanas.
- Realiza trabajos de cirugía bucal menor.
- Realiza tartrectomía y profilaxis dental.
- Toma radiografías y las interpreta para diagnosticar apropiadamente.
- Lleva el control de personas tratadas, con referencia breve del trabajo efectuado.
- Realiza el pedido del material necesario en el consultorio

Fuente: Propia.

Elaborado por: Las investigadoras

TABLA N° 3.11
FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AUXILIARES DE
DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO

<p>MANUAL DE FUNCIONES</p> 	
<p>INFORMACIÓN BÁSICA</p>	
1. PUESTO:	Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento
2. JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Directorio Médico
3. NIVEL:	Médico
<p>OBJETIVO</p>	
<p>Alcanzar de forma eficiente los objetivos y metas trazadas por la clínica mediante el cumplimiento correcto de las funciones para satisfacer las necesidades de los pacientes dentro de las instalaciones.</p>	
<p>REQUISITOS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Organizado - Adaptarse en diferentes entornos - Tener interés por el área administrativa - Compromiso, responsabilidad, honestidad y tener la mente abierta. - Proactivo en el trabajo - Eficiente en su quehacer - Título de Post-grado en la Especialidad de Radiología. - Contar con Registro de Especialista del Colegio Médico. 	

- Habilidad o destreza manual.
- Iniciativa y capacidad de respuesta ante imprevistos.
- Agudeza visual y olfativa.
- Ordenado, metódico y riguroso.
- Disposición para el trabajo en equipo.
- Capacidad de observación visual.
- Capacitación en Administración o Gestión Hospitalaria

EXPERIENCIA

Se requiere como mínimo 5 años de experiencia en cargos similares.

FUNCIONES

DEPARTAMENTO DE ECOSONOGRAFÍA

- Planear, organizar, conducir, coordinar y controlar los procesos del Servicio de Ecografía y Tomografía de acuerdo a las normas y dispositivos legales vigentes.
- Elaborar y evaluar el Plan Anual de Actividades del Servicio.
- Elaborar informes técnicos relacionados con las funciones del Servicio.
- Informar al jefe de departamento las ocurrencias más importantes, así como de todas las actividades realizadas.
- Realizar exámenes de ecografía y tomografía según lo programado
- Participar, proponer la elaboración, actualización de documentos técnicos normativos e instrumentos de gestión y otros.
- Proponer, actualizar e implementar Directivas, Guías Técnicas de atención, Manual, Protocolos y procedimientos de atención especializada en Ecografía y Tomografía, orientados a proporcionar un servicio eficiente y eficaz.

DEPARTAMENTO DE ANESTESIOLOGÍA

- Organizar y brindar atención integral y especializada referente al tratamiento de pacientes a ser sometidos a intervenciones quirúrgicas con problemas de salud, por medios clínicos, con la participación coordinada de los órganos competentes.
- Organizar y coordinar los horarios de atención de pacientes a ser sometidos a intervenciones quirúrgicas programadas y de emergencia, coordinando con las unidades orgánicas quirúrgicas, y los equipos multidisciplinarios correspondientes.
- Promover la salud, prevenir riesgos y daños, proteger y recuperar la salud y rehabilitar las capacidades del paciente en el ámbito de su competencia, para lograr su desarrollo y crecimiento normal en la familia y la comunidad.
- Proponer, ejecutar y evaluar guías de práctica clínica y procedimientos de atención médica especializada en Anestesiología y centro quirúrgico orientados a proporcionar un servicio eficiente y eficaz.
- Promover, orientar y monitorear la investigación, en el campo de su competencia, así como impartir la docencia, en el marco de los convenios correspondientes.
- Participar en las actividades intra y extra hospitalarios para promover la salud, prevenir riesgos y daños, proteger y recuperar la salud y rehabilitar las capacidades de los pacientes quirúrgicos.

DEPARTAMENTO DE IMAGENOLOGIA

- Colaborar en el campo de su especialidad, en las acciones de recuperación, fomento y protección de la Salud y de la rehabilitación de enfermos que realizan los Servicios clínicos y Unidades de apoyo del establecimiento.
- Cooperar con los médicos en la atención directa de los enfermos y efectuar los exámenes radiológicos pedidos por estos profesionales.
- Prestar las atenciones propias de radiología, aplicando las técnicas específicas correspondientes; a los exámenes solicitados para pacientes

hospitalizados, ambulatorios y de emergencia.

- Proponer a la jefatura del servicio o unidad las medidas necesarias para planificar, organizar, coordinar, ejecutar, controlar y evaluar la atención de radiología
- Participar en la planificación y ejecución de los programas de orientación y perfeccionamiento del personal de radiología
- Colaborar en las actividades de educación para la Salud que corresponda efectuar, y en los trabajos de investigación que realicen los servicios y unidades.


DEPARTAMENTO DE LABORATORIO CLINICO

- Descubrir enfermedades en etapas subclínicas
- Ratificar un diagnóstico sospechado clínicamente
- Obtener información sobre el pronóstico de una enfermedad.
- Establecer un diagnóstico basado en una sospecha bien definida.
- Vigilar un tratamiento o conocer una determinada respuesta terapéutica.
- Precisar factores de riesgo.

Fuente: Propia.

Elaborado por: Las investigadoras

TABLA N° 3.12
FUNCIONES DEL SERVICIO TÉCNICO Y DE COLABORACIÓN
TÉCNICA

<p>MANUAL DE FUNCIONES</p> 	
<p>INFORMACIÓN BÁSICA</p>	
<p>1. PUESTO:</p>	<p>Alimentación Dietética</p>
<p>2. JEFE INMEDIATO SUPERIOR:</p>	<p>Directorio Médico</p>
<p>3. NIVEL:</p>	<p>Administrativo</p>
<p>OBJETIVO</p>	
<p>Alcanzar de forma eficiente los objetivos y metas trazadas por la empresa mediante el cumplimiento correcto de las funciones para satisfacer las necesidades de la institución.</p>	
<p>REQUISITOS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Organizado - Adaptarse en diferentes entornos - Tener interés por el área administrativa - Compromiso, responsabilidad, honestidad y tener la mente abierta. - Proactivo en el trabajo - Eficiente en su quehacer - Espíritu de servicio a sus semejantes. 	

EXPERIENCIA

Para ocupar el puesto se requiere como mínimo 2 años de experiencia en cargos similares.

FUNCIONES

- Evaluar los menús de nutrición normal de pacientes hospitalizados, de acuerdo con una fórmula dietética institucional y a las recomendaciones del médico tratante.
- Contribuir a la promoción, protección y restitución de la salud de los (las) niños(as) lactantes, preescolares y escolares, dirigidas a reforzar el binomio madre-hijo.
- Planificar los menús de nutrición terapéutica de los (las) pacientes hospitalizados, de acuerdo a la fórmula dietética institucional.
- Propiciar atención y educación nutricional individual y colectiva.
- Recuperar y mantener el estado nutricional de los (las) pacientes hospitalizados

Fuente: Propia.

Elaborado por: Las investigadoras

TABLA N° 3.13
FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA


<p>MANUAL DE FUNCIONES</p> 	
<p>INFORMACIÓN BÁSICA</p>	
1. PUESTO:	Enfermería
2. JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Servicios Técnicos
3. NIVEL:	Auxiliar
<p>OBJETIVO</p>	
<p>Garantizar el cumplimiento de los objetivos funcionales del Departamento de Enfermería de la institución a través de la planificación, organización, dirección y control de las actividades técnico-administrativas.</p>	
<p>REQUISITOS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Organizado - Eficiente en su quehacer - Espíritu de servicio a sus semejantes. 	
<p>EXPERIENCIA</p>	
<p>Para ocupar el puesto se requiere como mínimo 3 años de experiencia en cargos similares.</p>	
<p>FUNCIONES</p>	

- Planificar, organizar, dirigir, supervisar y evaluar las actividades técnico-administrativas del Departamento de Enfermería, de acuerdo a los objetivos institucionales.
- Formular y evaluar la Programación Anual de Actividades del Departamento de Enfermería.
- Garantizar el cumplimiento de las metas programadas para el Departamento de Enfermería según el Plan Operativo Institucional vigente.
- Elaborar, revisar, actualizar y socializar oportunamente los documentos de Gestión propios del Departamento de Enfermería, según los procedimientos establecidos (Programación Anual de Actividades)

Fuente: Propia.

Elaborado por: Las investigadoras

TABLA N° 3.14
FUNCIONES DE FARMACIA

<p>MANUAL DE FUNCIONES</p> 	
<p>INFORMACIÓN BÁSICA</p>	
1. PUESTO:	Farmacia
2. JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Directorio Médico
3. NIVEL:	Auxiliar
<p>OBJETIVO</p>	
<p>Servir a la población en sus necesidades farmacéuticas, a través de la selección, preparación, adquisición, control, dispensación, información de medicamentos y otras actividades orientadas a conseguir una utilización apropiada, segura y costo-efectiva de los medicamentos y productos sanitarios, en beneficio de los pacientes atendidos en la clínica y en su ámbito de influencia.</p>	
<p>REQUISITOS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Organizado - Compromiso, responsabilidad, honestidad y tener la mente abierta. - Proactivo en el trabajo - Espíritu de servicio a sus semejantes. - Estudios Afines 	

EXPERIENCIA

Para ocupar el puesto se requiere como mínimo 2 años de experiencia en cargos similares.

FUNCIONES

- Interpretación y validación de la prescripción médica.
- Procesamiento informático de la dispensación.
- Intervención farmacéutica y registro ante un inicio de tratamiento.
- Educación al paciente
- Seguimiento farmacoterapéutico en continuaciones de tratamiento.
- Reenvasado de comprimidos
- Recepción y colocación de toda la medicación que llega a la Farmacia
- Preparación de la medicación a dispensar en unidosis
- Preparación de las solicitudes de reposición de medicación de todas las unidades, servicios y consultas.
- Contado y regularización periódica de los estocajes de medicación
- Limpieza, orden y colocación del material
- Preparación de los carros de unidosis
- Atención a las llamadas telefónicas y solicitudes de medicación tanto en vale por persona (en mano) como a través del tubo neumático.
- Dispensación de medicación a los pacientes externos
- Devolución de los medicamentos sobrantes de las unidosis por unidades clínicas
- Próximamente se le asignarán funciones de apoyo a la enfermera en la realización de mezclas estériles en la campana de flujo laminar horizontal
- Revisión de caducidades

Fuente: Propia.

Elaborado por: Las investigadoras

TABLA N° 3.15
FUNCIONES DE QUIROFANO Y ESTERILIZACIÓN

<p>MANUAL DE FUNCIONES</p> 	
<p>INFORMACIÓN BÁSICA</p>	
1. PUESTO:	Quirófano y Esterilización
2. JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Directorio Médico
3. NIVEL:	Auxiliar
<p>OBJETIVO</p>	
<p>Brindar un buen servicio a los pacientes, precautelar su salud y bienestar dentro del quirófano.</p>	
<p>REQUISITOS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Organizado - Adaptarse en diferentes entornos - Compromiso, responsabilidad, honestidad y tener la mente abierta. - Proactivo en el trabajo 	
<p>EXPERIENCIA</p>	
<p>Para ocupar el puesto se requiere como mínimo 5 años de experiencia en cargos similares.</p>	

FUNCIONES

QUIROFANO

- Deberá conocer en detalle la cirugía en la que participará para preparar todo lo necesario y prever toda complicación posible
- Debe tratar, en lo posible, de resolver los problemas que se presentan sin complicar al cirujano.
- El armado de la mesa debe hacerlo en un orden habitual y sistemático.
- Debe facilitar y acelerar el ritmo de la cirugía.

ESTERILIZACION

- Debe preparar el quirófano para la cirugía a realizar: lencería, instrumental, guantes y vestimenta estéril, suturas, gasa, una bandeja con antiséptico, una bandeja para retirar la pieza proveniente de la cirugía (si ésta lo requiere), y asegurarse que el lebrillo esté preparado para su uso.
- Preparará el frontoluz, el aspirador, el instrumental especial, etc. Antes de la operación debe realizar el control de todo el equipo eléctrico para asegurarse su funcionamiento.
- Realizará, en la sala de preparación del paciente (pre quirófano), todos los pasos previos que correspondan a la antisepsia del campo operatorio (tricotomía y lavado).
- Ayudará a la instrumentadora a vestirse asépticamente y luego en todo lo que ésta necesita para la preparación de la mesa

Fuente: Propia.
Elaborado por: Las investigadoras

TABLA N° 3.16
FUNCIONES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA

<p>MANUAL DE FUNCIONES</p> 	
<p>INFORMACIÓN BÁSICA</p>	
1. PUESTO:	Administrador
2. JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Directorio Médico
3. NIVEL:	Administrativo
<p>OBJETIVO</p>	
<p>Alcanzar de forma eficiente los objetivos y metas trazadas por la empresa mediante el cumplimiento correcto de las funciones para satisfacer las necesidades de la institución tanto internas como externas.</p>	
<p>REQUISITOS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Organizado - Adaptarse en diferentes entornos - Tener interés por el área administrativa - Compromiso, responsabilidad, honestidad y tener la mente abierta. - Proactivo en el trabajo - Eficiente en su quehacer - Espíritu de servicio a sus semejantes - Ética Profesional - Responsabilidad 	

EXPERIENCIA

Para ocupar el puesto de Administrador se requiere como mínimo 5 años de experiencia en cargos similares a la Gerencia.


FUNCIONES

- Suscribir las Actas de Juntas Generales de Accionistas y Directorio.
- Convocar a sesión de Junta General y de Directorio de acuerdo con la Ley y los estatutos.
- Suscribir conjuntamente con el Gerente General los títulos de acción, certificados provisionales y los títulos de obligaciones que emita la Compañía.
- Autorizar con su firma al Gerente General la celebración de actos y contratos cuya cuantía exceda del setenta por ciento del capital social de la clínica.
- Pedir al Gerente General los informes que estime conveniente para conocimiento y resolución de la Junta General y del Directorio.
- Velar por el cumplimiento de la Ley y de los Estatutos de la clínica, así como de las resoluciones de la Dirección Médica

Fuente: Propia.

Elaborado por: Las investigadoras

TABLA N° 3.17
FUNCIONES DE CONTADOR/A GENERAL

<p>MANUAL DE FUNCIONES</p> 	
<p>INFORMACIÓN BÁSICA</p>	
1. PUESTO:	Contadora General
2. JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Dirección Médica
3. NIVEL:	Administrativo
<p>OBJETIVO</p>	
<p>Coordinar las cargas administrativas de la empresa mediante el aseguramiento eficiente de los recursos con los que posee para el manejo adecuado y funcionamiento de los mismos.</p>	
<p>REQUISITOS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Responsable - Puntualidad - Contador Público Autorizado (CPA) - Conocimientos Tributarios - Manejo de Programas Contables - Manejo de Word, Excel, Power Point, correo electrónico e Internet. 	
<p>EXPERIENCIA</p>	
<p>Mínimo 3 años de experiencia como contador general en clínicas o en empresas a fines o casas de salud pública.</p>	


FUNCIONES

- Llevar los registros contables de la clínica, y es responsable directo de la cuestión de pago de obligaciones como son los impuestos y de seguridad social.
- Elaboración de los Estados Financieros.
- Realizar procesos de cierre contable mensual y anual.
- Generación de reportes mensuales y anuales financieros
- Responsable de Departamento de Contabilidad
- Elaboración de Balances mensuales
- Presupuestos
- Supervisar y verificar a las áreas de banco, flujo de efectivo, bodega – inventarios, registro de ventas, compras, retenciones y demás costos.
- Realizar declaraciones de impuestos SRI.
- Desarrollo de anexos transaccionales, control del trámite de devoluciones del IVA.
- Implantar, organizar, llevar y mantener actualizado el sistema de contabilidad
- Coordinar con los departamentos los pagos a personal, impuestos demás etc.
- Realizar respaldos de la información contable.
- Seguimiento y cumplimiento a las disposiciones y reglamentos emitidos por los Organismos de Control.
- Cuadre de cuentas por cobrar y créditos con los pacientes.
- Supervisar y controlar todas las operaciones contables.
- Verificar diariamente los documentos contables.

Fuente: Propia.

Elaborado por: Las investigadoras

TABLA N° 3.18
FUNCIONES DE RECEPCIÓN E INFORMACIÓN

<p>MANUAL DE FUNCIONES</p> 	
<p>INFORMACIÓN BÁSICA</p>	
1. PUESTO:	Recepcionista
2. JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Dirección Médica
3. NIVEL:	Administrativo
<p>OBJETIVO</p>	
<p>Coordinar las cargas administrativas de la empresa mediante el aseguramiento eficiente de los recursos con los que posee para el manejo adecuado y funcionamiento de los mismos.</p>	
<p>REQUISITOS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Estar interesado en la salud y el cuidado de las personas. - Tener una gran capacidad de comunicación, incluyendo un lenguaje claro y profesional. - Mantener la información confidencial. - Ser cortés, amable, eficiente y servicial con todos los pacientes. - Ser capaz de priorizar las tareas y estar bien organizado. - Mantener una actitud relajada y tranquilizadora, pero firme, para poder trabajar bajo presión. - Tener habilidades de TI y teclear con rapidez. - Mantener un registro exacto del trabajo. - Saber trabajar en equipo. - Estar atento y alerta. - Tener un aspecto cuidado. - Saber utilizar máquinas como las fotocopiadoras o la centralita telefónica. 	

EXPERIENCIA

Mínimo 3 años de experiencia como contador general en clínicas o en empresas a fines o casas de salud pública.


FUNCIONES

- La reserva de salas de reuniones.
- La organización del transporte en ambulancia.
- La preparación de proyectos de ley.
- El recibo de los pagos.
- El procesamiento de textos.
- La recepción de los pacientes.
- La clasificación y el envío de correo y de muestras de sangre, etc.
- La adquisición de artículos de papelería y material de oficina.
- El control de una central telefónica computarizada.

Fuente: Propia.

Elaborado por: Las investigadoras

TABLA N° 3.19
FUNCIONES DE SERVICIOS GENERALES

<p>MANUAL DE FUNCIONES</p> 	
<p>INFORMACIÓN BÁSICA</p>	
1. PUESTO:	Servicios Generales
2. JEFE INMEDIATO SUPERIOR:	Dirección Médica
3. NIVEL:	Mantenimiento
<p>OBJETIVO</p>	
<p>Encargarse del Aseo y mantenimiento de los espacios designados como servicios higiénicos, así como de otras actividades designadas por el inmediato superior</p>	
<p>REQUISITOS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Responsable - Manejo adecuado de instrumentos - Ser cortés, amable, eficiente y servicial con todos los pacientes. - Ser capaz de priorizar las tareas y estar bien organizado. - Mantener un registro exacto del trabajo. - Saber trabajar en equipo. - Estar atento y alerta. - Tener un aspecto cuidado - Cumplir correctamente con su trabajo. 	
<p>EXPERIENCIA</p>	
<p>Mínimo 3 años de experiencia como contador general en clínicas o en empresas a fines o casas de salud pública.</p>	

FUNCIONES

MANTENIMIENTO

- Limpieza y mantenimiento de los espacios destinados servicios higiénicos
- Colaborar en operaciones logísticas, entrega de documentos y otras que asigne la administración.
- Mantener en orden los espacios comunes de la clínica
- Otras que asigne el jefe inmediato superior o a pedido de la Administración o Unidades de Gestión.
- Vigilar y prevenir los casos de desperfectos mayores avisando a su jefatura directa y reparando de inmediato.
- Mantener el edificio y sus instalaciones de acuerdo a programa de mantención señalado por su jefe directo.
- Mantener extintores contra incendio y red húmeda en condiciones permanentes de uso inmediato

BODEGA

- Mantener grupo electrógeno en condiciones de uso inmediato.
- Mantener stock de insumos para uso de la clínica.
- Informar en forma periódica y oportuna a su jefatura de las condiciones o necesidades detectadas.
- Coordinar y detectar con el personal administrativo o de servicio las necesidades para el buen funcionamiento del edificio y sus estructuras
- Controlar las necesidades de gas, combustible y otros elementos para el buen funcionamiento de los equipos y calefacción del edificio.

LAVANDERIA Y ROPERIA

- Mantener limpios y ordenadas las batas, sábanas almohadas que pertenecen a la clínica y que son de uso de los pacientes.

Fuente: Propia.

Elaborado por: Las investigadoras

3.6 Manual de Procedimientos

CLÍNICA DE ESPECIALIDADES “CENTRAL”

SALCEDO – ECUADOR

TELEFONO: 032728170 / 032726063



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

3.6.1. Introducción.

El presente manual constituye una guía de los procedimientos a seguir para el cumplimiento de las distintas actividades, que se elaborará con la finalidad de satisfacer las necesidades de la Clínica de Especialidades Central., de llevar un manejo eficiente de sus procesos, los cuales han sido propuestos en base al trabajo investigativo realizado.

Con este manual además, se busca evitar el no cumplimiento de tareas, o que no existan responsables para los mismos, que contiene la descripción narrativa de los principales procesos que la clínica realiza de forma regular. Es un documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las mismas.

Ha sido creado con el fin de organizar de mejor manera a la entidad ya que es una herramienta fundamental donde se encuentra detallada la información real sin ningún tipo de distorsión referente al funcionamiento de todos los departamentos, facilitando las labores de cada persona, de esta manera se creara conciencia a cada uno de los trabajadores de que se estén cumpliendo las actividades de manera adecuada. También se considera que las responsabilidades y participación de cada uno de los departamentos dentro de la clínica cumplen un papel fundamental en el desempeño de la elaboración del producto logrando obtener una actividad específica para cada departamento y empleado o personal.

3.6.2 Objetivo General del Manual.

Presentar de forma clara, precisa y sistemática las principales políticas y procedimientos que se deben llevar a cabo en la institución, con la finalidad de facilitar a la Clínica de Especialidades Central una herramienta que ayude al cumplimiento y verificación de actividades para alcanzar la excelencia operacional.



CLÍNICA DE ESPECIALIDADES “CENTRAL”

SALCEDO – ECUADOR

TELEFONO: 032728170 / 032726063

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL MÉDICO

1. PROPOSITO: Contar con los procedimientos administrativos que sirvan para la selección y contratación del personal médico que sea aspirante a nuevo ingreso a la clínica de Especialidades “Central” con el fin de coadyuvar a que los trámites se agilicen por las partes que intervienen en el proceso y contar con el recurso humano suficiente y adecuada para la realización de las actividades médico-asistenciales.


2. POLITICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS:

- Notificar acerca de las vacantes disponibles de plazas de médico especialista y/o General, a la Dirección General Adjunta Médica, previa evaluación de las cargas de trabajo y necesidades personal existentes, así como de solicitar el curriculum vitae de candidatos para ocuparla a los Jefes de Servicio correspondientes.
- Establecer, revisar, verificar y vigilar que se cumplan los lineamientos y los requisitos para la selección del personal médico de base de nuevo ingreso, así como difundir de este procedimiento a todos los Servicios correspondientes.
- Realizar la evaluación integral de los candidatos propuestos por las Jefaturas de Servicio para ocupar una plaza vacante.
- Enviar la solicitud de contratación al Administrador.
- En caso de que no se seleccione a ningún candidato, será responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos mantener abierta la convocatoria.
- El incumplimiento de este procedimiento, será sancionado por las autoridades correspondientes y de acuerdo a la Ley del Ministerio de Salud Pública.

4 RESPONSABLE: Dirección General Adjunta Médica

TABLA N° 3.20

PROCESO PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL MÉDICO

 <p>CLÍNICA DE ESPECIALIDADES “CENTRAL” SALCEDO – ECUADOR TELEFONO: 032728170 / 032726063</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
N°	ACTIVIDADES
1	Notifica, mediante oficio a la Dirección General Adjunta Médica, que tiene una plaza vacante, especificando el motivo de la baja y solicita propuestas de candidatos acompañados de curriculum vitae al Servicio correspondiente.
2	Envía propuesta de candidato idóneo para ocupar la plaza vacante, con curriculum vitae a la Dirección de Recursos Humanos.
3	Recibe curriculum vitae y lo envía con oficio la solicitud de evaluación a la Dirección General Adjunta Médica
4	Envía con oficio el curriculum y la solicitud de evaluación a la Dirección de Área correspondiente.
5	<p>Reciben curriculum vitae, lo evalúan y envían con oficio la respuesta a la determinación de aceptación de candidato a la Dirección General Adjunta Médica. ¿Acepta al candidato?</p> <p>No: Explica razones de negativa, solicita documentos faltantes y regresa a la actividad</p> <p>Si: Envía al candidato a la Dirección General Adjunta Médica para entrevista.</p>
6	<p>Recibe la evaluación del candidato con la aceptación de idoneidad para la plaza vacante y realiza entrevista al candidato. Selecciona al candidato idóneo en base a entrevista, currículum vitae y resultado de evaluación de Dirección de Área. ¿Acepta al candidato?</p> <p>No: Rechaza al candidato y Termina el procedimiento.</p> <p>Si: Notifica con oficio Al Administrador acerca de la selección del candidato a ocupar la plaza vacante y solicita su contratación</p>
7	Realiza trámites de contratación y envía oficio a la Dirección General Adjunta Médica (Servicios) con fecha de presentación del candidato seleccionado.



CLÍNICA DE ESPECIALIDADES “CENTRAL”

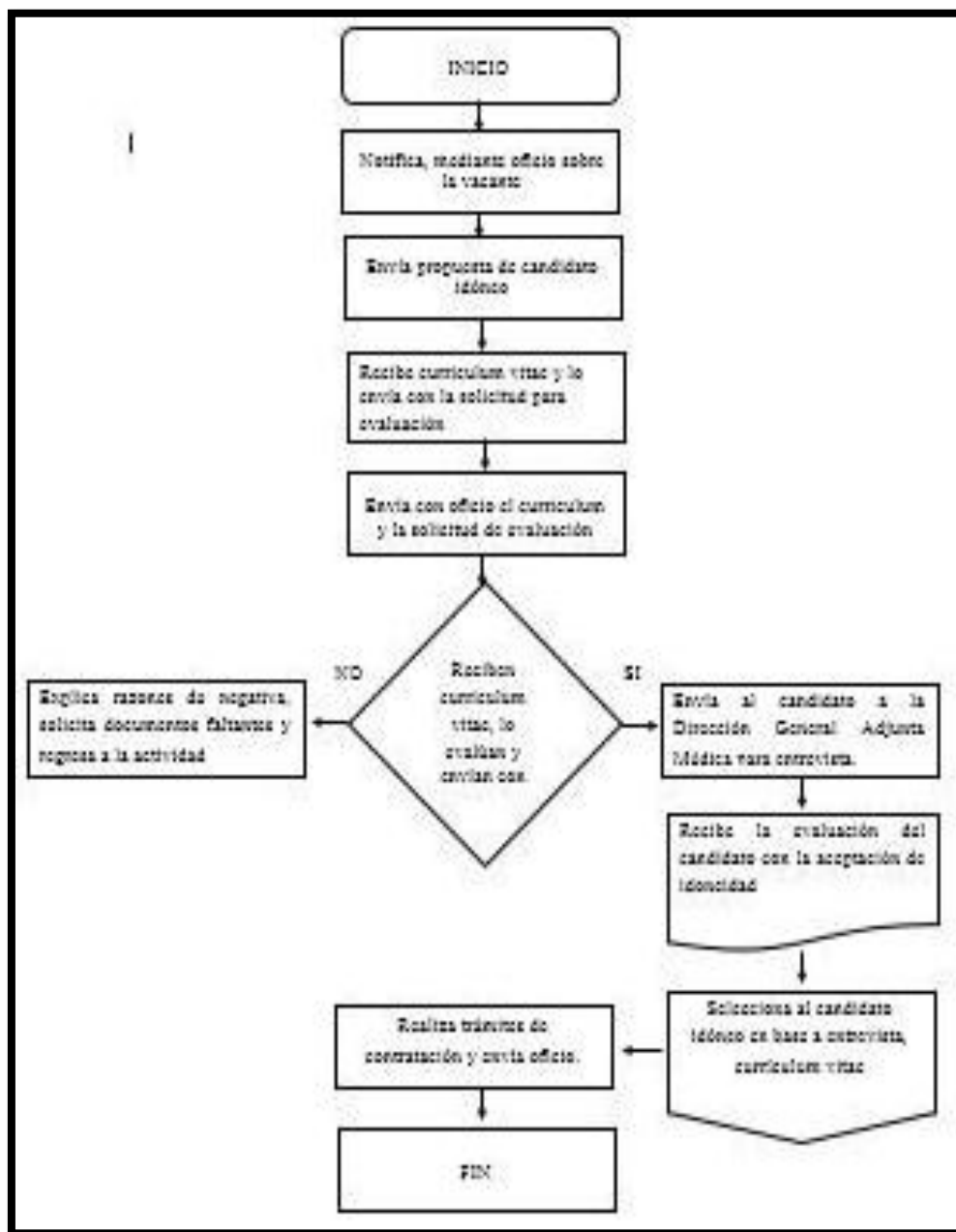
SALCEDO – ECUADOR

TELEFONO: 032728170 / 032726063

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO N° 1

PROCESO PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL MÉDICO





CLÍNICA DE ESPECIALIDADES “CENTRAL”

SALCEDO – ECUADOR

TELEFONO: 032728170 / 032726063

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD Y REALIZACIÓN DE INTERCONSULTAS MÉDICAS


1. PROPOSITO: Establecer los lineamientos administrativos que sirvan de guía al personal médico y paramédico para la solicitud y realización de las interconsultas médicas como mecanismo para brindar la atención médica adecuada e integral a los pacientes hospitalizados y ambulatorios de la Clínica de Especialidades “Central”, con el fin de proporcionar una atención médica interdisciplinaria con calidad y calidez y lograr la satisfacción del usuario que solicita sus servicios

2. POLITICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS:

- La Dirección General Adjunta Médica será la responsable de establecer los lineamientos para la solicitud y realización de Interconsultas Médicas, así como de verificar su adecuado funcionamiento.
- Será responsabilidad de las Direcciones Médica, y de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento la difusión, vigilancia y verificación de este procedimiento a todos los servicios correspondientes a sus áreas de mando, respecto a la solicitud y realización de Interconsultas Médicas.
- El médico tratante de los Servicios médico-quirúrgicos será responsable de realizar, si considera necesario, las solicitudes de interconsulta a las diferentes especialidades para garantizar un diagnóstico integral adecuado y el tratamiento que requiera el paciente, a través del formato de interconsulta, debidamente requisitado y firmado por un Médico de Base.
- Para garantizar la respuesta oportuna del servicio al que se solicita la interconsulta, el Jefe de Servicio es responsable de realizar la distribución y establecimiento de un rol de médicos encargados de atender las interconsultas que se soliciten por otros servicios, mismo que deberá enviar a la Dirección de Área correspondiente con periodicidad mensual.
- La toma de decisiones, el seguimiento y el manejo de los pacientes será facultad y responsabilidad exclusiva de los médicos tratantes.

3. RESPONSABLE: Dirección General Adjunta Médica

TABLA N° 3.21
PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD Y REALIZACIÓN DE
INTERCONSULTAS MÉDICAS

 <p style="text-align: center;">CLÍNICA DE ESPECIALIDADES “CENTRAL” SALCEDO – ECUADOR TELEFONO: 032728170 / 032726063</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
N°	ACTIVIDADES
1	Emite la solicitud de Interconsulta Médica, de acuerdo a la evolución clínica del paciente hospitalizado en el Servicio a su cargo, a través del formato de interconsulta firmado en original y copia, lo turna al médico residente o médico interno
2	Recibe el formato original de la solicitud de interconsultas médicas, firma la copia del formato, anotando fecha y hora de recepción y la archiva en el expediente clínico del enfermo.
3	Asigna el caso, de acuerdo a rol proporcionado a la Dirección General Adjunta Médica a médico de base de su servicio, motivo de interconsulta, enfatizando en la atención del paciente del Servicio interconsultante.
4	Acude al Servicio interconsultante, revisa al paciente, realiza nota de hallazgos clínicos e indicaciones médicas en el expediente del paciente, con apego del Expediente clínico y determina. ¿Continua atención del paciente en su Servicio? NO: Solicita traslado, asigna cama en el Servicio interconsultado y termina el procedimiento. SI: Emite y plasma en el expediente las indicaciones médicas
5	Verifica que las indicaciones médicas anotadas por el Servicio interconsultado sean seguidas por el personal médico. ¿Se siguen las indicaciones adecuadamente? No: Solicita supervisión a la Jefatura de Enfermería y regresa a la actividad Sí: Archiva original de interconsulta en el expediente clínico del paciente, llena formato de reporte mensual de interconsultas realizadas y lo envía a la Dirección de Planeación y Desarrollo de Sistemas Administrativos.



CLÍNICA DE ESPECIALIDADES “CENTRAL”

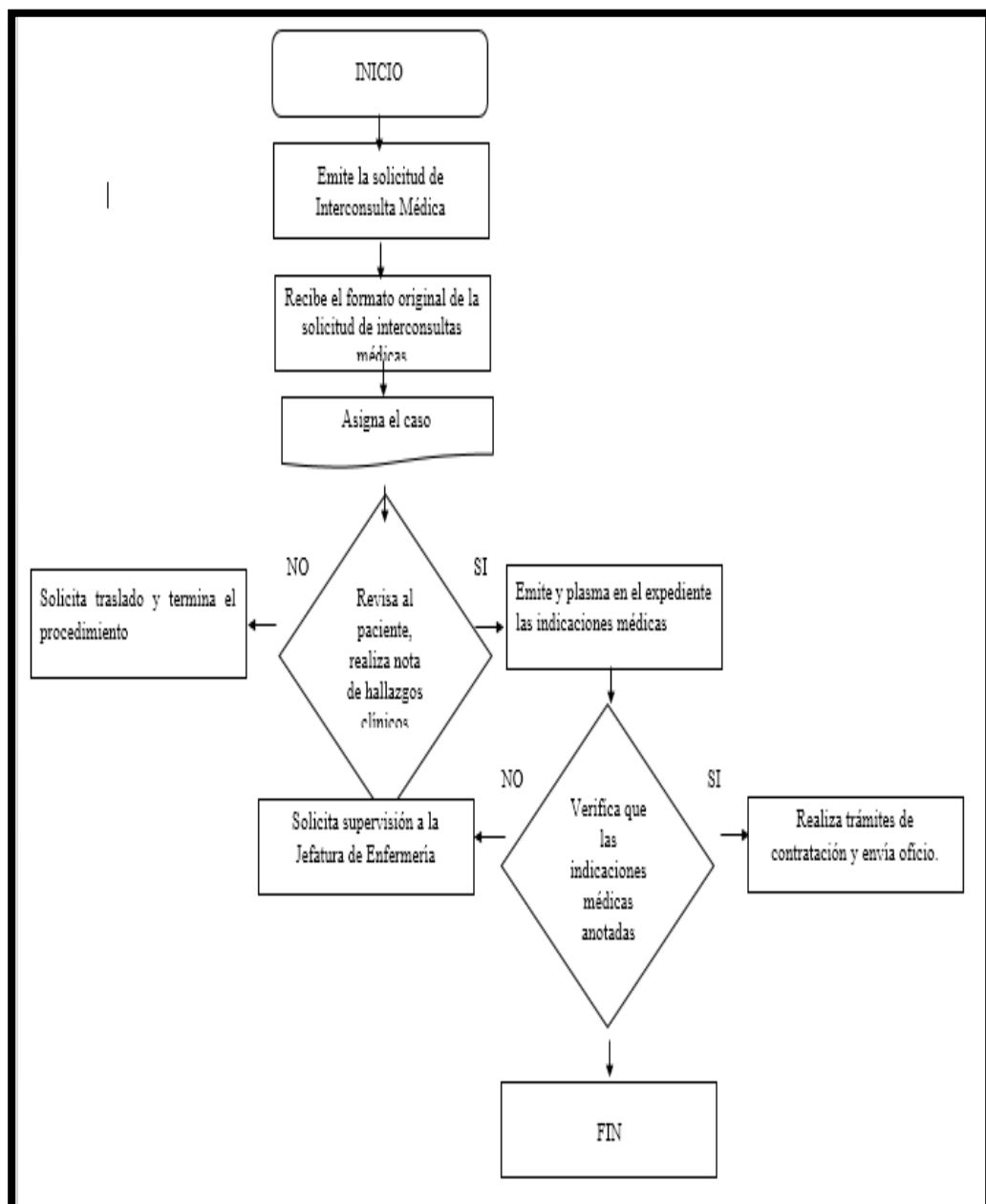
SALCEDO – ECUADOR

TELEFONO: 032728170 / 032726063

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO N° 2

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD Y REALIZACIÓN DE INTERCONSULTAS MÉDICAS





CLÍNICA DE ESPECIALIDADES “CENTRAL”

SALCEDO – ECUADOR

TELEFONO: 032728170 / 032726063

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS, PARA PACIENTES HOSPITALIZADOS

1. PROPOSITO: Contar con los lineamientos administrativos que sirvan de guía al personal médico y paramédico en los casos que se requiera solicitar medicamento mezclado con la finalidad de proporcionarlos a los pacientes hospitalizados a través del personal de salud y así obtener así la satisfacción del usuario que acude a solicitar los servicios de la clínica.


2. POLITICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS:

- El Jefe de Servicio, será responsable de supervisar el desarrollo de este procedimiento, así como verificar que la Jefa de Enfermeras y el Delegado Administrativo coordinen el cumplimiento del mismo.
- Será responsabilidad del Médico de Base realizar las indicaciones médicas en donde se especifique el medicamento mezclado a solicitar, así como verificar y firmar la solicitud de medicamento en los formatos oficiales vigentes.
- Será responsabilidad del Jefe de Servicio o de Unidad designar a la persona autorizada para la firma de las solicitudes a la central de mezclas, en el caso de los antibióticos de “alto valor biológico”, deberán solicitar la autorización expresa del Directorio Médico.
- Será responsabilidad del (a) Médico autorizado en el catálogo vigente de firmas autorizadas, firmar la solicitud en el caso de medicamentos de quimioterapia al área de mezclas, la cual deberá contar con la firma del Jefe de Servicio o Jefe de Unidad.
- En ausencia de personal autorizado en el Servicio, podrá firmar invariablemente y en horario vespertino, veladas y sábados, domingos y días festivos, podrá firmar invariablemente los Asistentes de la Dirección General.
- Será responsabilidad del personal del área de mezclas verificar la solicitud de medicamentos, si el paciente se encuentra en pre-alta y/o verificar el Registro Único de Ingreso (RUI)

3. RESPONSABLE: Dirección General Adjunta Médica

TABLA N° 3.22

**PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD Y ENTREGA DE
MEDICAMENTOS, PARA PACIENTES HOSPITALIZADOS**

 <p>CLÍNICA DE ESPECIALIDADES “CENTRAL” SALCEDO – ECUADOR TELEFONO: 032728170 / 032726063</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
N°	ACTIVIDADES
1	Realiza pase de visita y prescribe los medicamentos en la hoja de indicaciones médicas del expediente clínico.
2	<p>Verifica el correcto llenado de la solicitud de mezclas. ¿Es correcto el llenado de la solicitud?</p> <p>NO: Solicita corrección y regresa a la actividad</p> <p>SI: Entrega la solicitud de mezclas al personal administrativo para su captura</p>
3	<p>Captura la prescripción del formato de solicitud del médico, en el sistema de mezclas, verifica que los requisitos estén completos y con las firmas de autorización correspondientes. ¿Los requisitos están completos?</p> <p>No: Solicita corrección y regresa a la actividad</p> <p>Si: Captura información en el sistema de mezclas, genera solicitud de medicamentos</p>
4	<p>Recibe la solicitud de mezclas, verifica pre-alta y/o Registro Único de Ingreso (RUI) en el sistema y registra. ¿Es paciente hospitalizado?</p> <p>No: Es paciente en pre-alta y termina procedimiento.</p> <p>Si: Firma de recibido, regresa la solicitud de mezclas y realiza el pedido de los medicamentos.</p> <p>Entrega a la Jefa de Enfermeras los medicamentos junto con la solicitud del médico en el Servicio, dentro del horario establecido y solicita firma de</p>

	recibido
5	<p>Recibe medicamento y valora su administración. ¿Es correcta la administración del medicamento?</p> <p>No: Las condiciones del paciente no lo permiten de acuerdo al criterio del médico, entrega al Delegado Administrativo y regresa a la actividad</p> <p>Si: Administra el medicamento y anota en registros clínicos de enfermería.</p>
6	<p>Captura en el sistema el consumo de mezclas y las mezclas no administradas las devuelve al área de mezclas, en el formato de orden de devolución al almacén.</p>



CLÍNICA DE ESPECIALIDADES “CENTRAL”

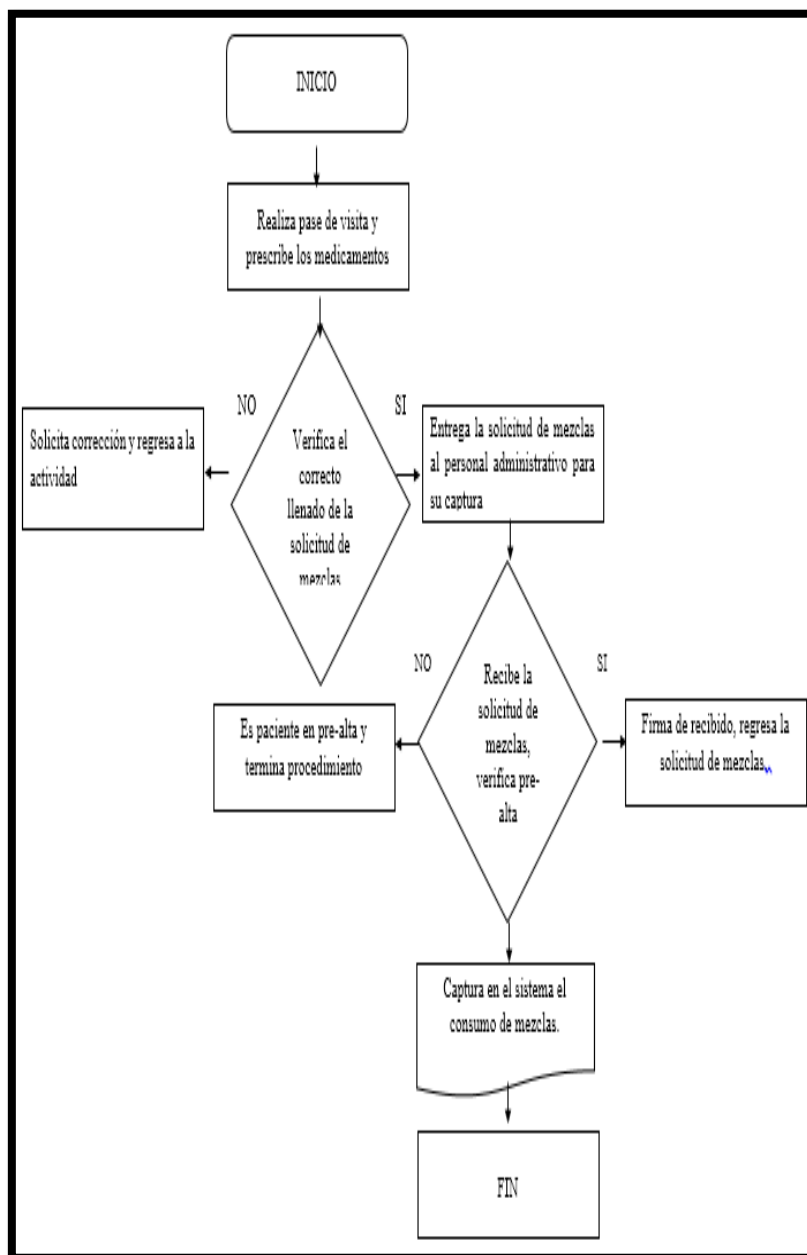
SALCEDO – ECUADOR

TELEFONO: 032728170 / 032726063

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO N° 3

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS, PARA PACIENTES HOSPITALIZADOS





CLÍNICA DE ESPECIALIDADES “CENTRAL”

SALCEDO – ECUADOR

TELEFONO: 032728170 / 032726063

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE.

1. PROPOSITO: Identificar correctamente a los pacientes, cuyo propósito es doble, en primer lugar, identificar en forma confiable a la persona a quien está dirigido el servicio o tratamiento; en segundo lugar, hacer que el servicio o tratamiento coincida con la persona, antes de: la administración de medicamentos, sangre o hemoderivados, la extracción de sangre y otras muestras para análisis clínicos, la realización de cualquier otro tratamiento o procedimiento así como la dotación de dietas.

2. POLITICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS:

El Médico de Turno, Jefe de Enfermeras y el Administrador son responsables de:

- Supervisar el apego a este procedimiento antes de: la ministración de medicamentos, sangre o hemoderivados, la extracción de sangre u otras muestras para análisis clínicos, exámenes de laboratorio y gabinete, realizar procedimientos o tratamientos y en la dotación de dietas.
- Promover acciones que garanticen la identificación correcta del paciente.
- Identificar, analizar y priorizar riesgos para prevenir errores que involucran al paciente equivocado.
- Conocer y difundir el “procedimiento para identificar correctamente a los pacientes” entre el personal a su cargo.
- Programar de forma semestral capacitación para el personal adscrito al servicio y documentar la misma.
- Gestionar insumos o medios gráficos (se consideran medios gráficos: brazalete, tarjeta de identificación, kardex, expediente clínico, entre otros) que coadyuven a la identificación correcta del paciente según requerimientos de cada servicio.

El prestador de atención médica es responsable de:


- Verificar que el servicio o tratamiento coincida con el paciente correcto (hospitalizado o ambulatorio).
- Identificar al paciente por Nombre Completo (NC) y Expediente Clínico Único (ECU) antes de: la ministración de medicamentos, sangre o hemoderivados, la

extracción de sangre u otras muestras para análisis clínicos, exámenes de laboratorio, gabinete, realizar procedimientos o tratamientos, así como en la dotación de dietas.

- Verificar que el paciente tenga colocado brazaletes de identificación y este contenga de forma legible como mínimo los dos identificadores institucionales.
- Confirmar la identidad del paciente geriátrico, pediátrico, con alteraciones del estado de conciencia (sedado, desorientado, etc.) o con alguna discapacidad sensorial (auditiva, visual, etc.), con familiar o tutor; comparando la información proporcionada con algún medio gráfico (Verificación cruzada).
- Verificar que el número de ECU del paciente corresponda en brazaletes, tarjeta de identificación, expediente clínico, carnet u otro medio gráfico según corresponda.
- Confirmar identidad del paciente ambulatorio con identificación oficial o carnet, salvo en situaciones de urgencias.
- Corroborar identidad del paciente en situaciones de urgencias por nombre completo y fecha de nacimiento.

3. RESPONSABLE: Dirección General Adjunta Médica

TABLA N° 3.23
PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LA IDENTIFICACIÓN DEL
PACIENTE

 <p style="text-align: center;">CLÍNICA DE ESPECIALIDADES “CENTRAL” SALCEDO – ECUADOR TELEFONO: 032728170 / 032726063</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
N°	ACTIVIDADES
1	Verifica el servicio de atención médica, tratamiento o procedimiento que se va al otorgar al paciente (hospitalizado o ambulatorio)
2	Identificar verbalmente al paciente por Nombre Completo (primer dato de identificación) antes de: Ministrar medicamentos, sangre o hemoderivados. Extraer sangre u otras muestras para análisis clínicos. * Realizar exámenes de laboratorio y gabinete. * Realizar tratamientos o procedimientos. * La dotación de dietas.
3	¿El primer dato de identificación corresponde al paciente correcto? No: Notifica error y regresa a la actividad 1 Si: Procede a corroborar el segundo dato de identificación.
4	Corroborar Número de Expediente Clínico Único (segundo dato de identificación) con los medios gráficos disponibles: carnet, brazalete, tarjeta de identificación, expediente clínico, etc.
5	¿El segundo dato de identificación corresponde al paciente correcto en todos los documentos? No: Notifica los errores y regresa a la actividad 1. Si: Procede al inicio de la atención médica o tratamiento
6	Supervisan el uso de los dos datos para identificar correctamente a los pacientes



CLÍNICA DE ESPECIALIDADES “CENTRAL”

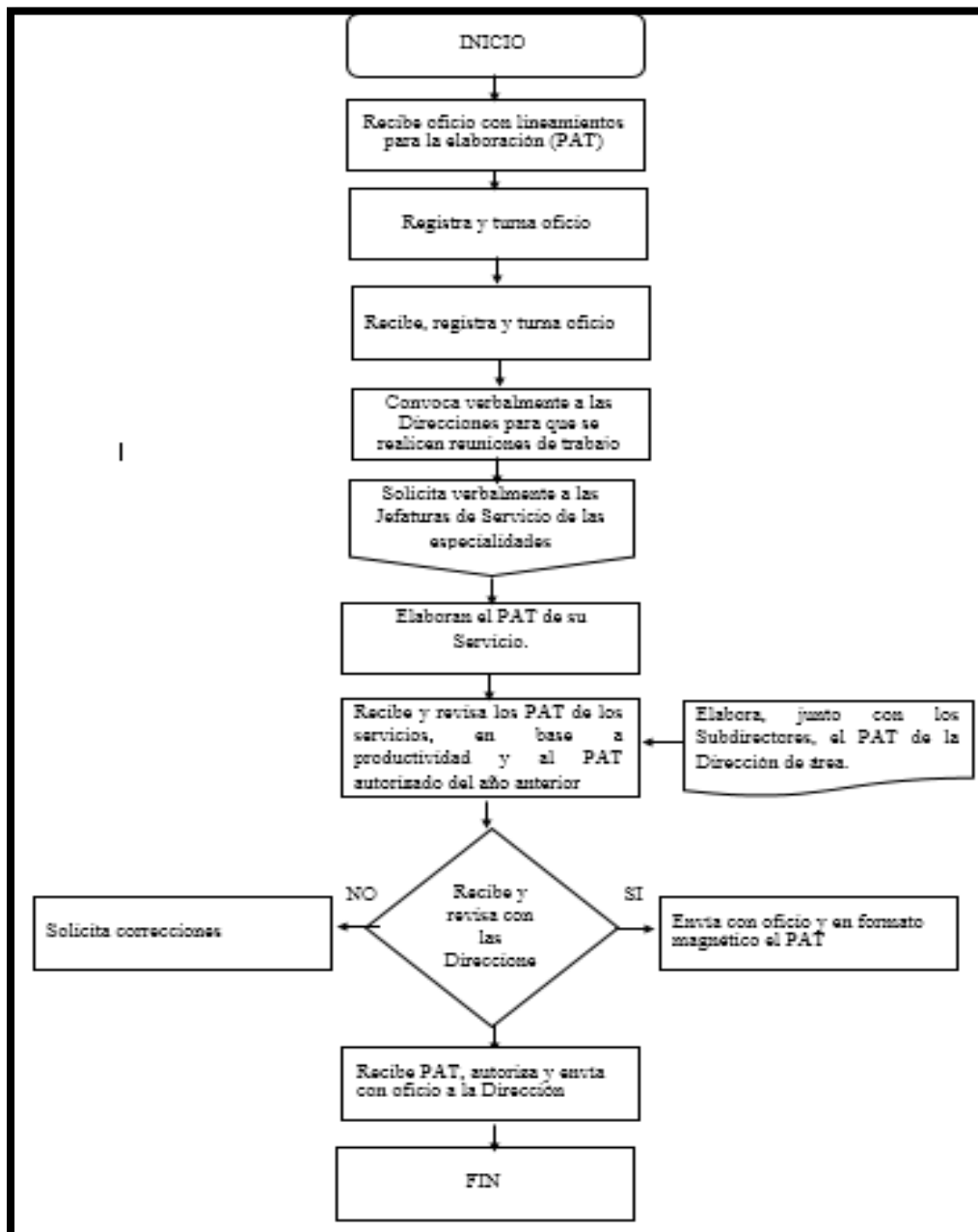
SALCEDO – ECUADOR

TELEFONO: 032728170 / 032726063

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO N° 4

PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LA IDENTIFICACIÓN DEL





PACIENTE

CLÍNICA DE ESPECIALIDADES “CENTRAL”

SALCEDO – ECUADOR

TELEFONO: 032728170 / 032726063

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO (PAT) DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA MÉDICA

1. PROPOSITO: Establecer las políticas, normas, lineamientos y procedimientos administrativos de las actividades a realizar por parte de la Dirección General Adjunta Médica, así como a las Direcciones Quirúrgica, Médica y de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento de la clínica para la elaboración Programa Anual de Trabajo (P.A.T.), con la finalidad de garantizar el abasto de insumos necesarios para el requerimiento de los pacientes que solicitan atención médica.

2. POLITICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS:


- El Médico de Turno, Jefe de Enfermeras y el Administrador son responsables de:
- La Dirección General Adjunta Médica será la responsable de establecer, supervisar y difundir los procedimientos y la correcta aplicación de los mismos para la elaboración de Programa Anual de Trabajo.
- La elaboración del Programa Anual de Trabajo, se realizará de acuerdo a las necesidades de insumos de cada uno de los servicios y la Dirección de Área correspondiente, en conjunto con sus Subdirecciones de adscripción, serán las encargadas de coordinarlo y de enviar a la Dirección de Recursos Materiales y Conservación, para cumplir en tiempo y forma con el mismo.
- La Dirección General Adjunta Médica, será responsable de entregar, una vez realizado y ajustado el Programa Anual de Trabajo a la Dirección de Recursos Materiales y Conservación.
- Será responsabilidad de las Direcciones Quirúrgica, Médica y de Auxiliares al Diagnóstico y Tratamiento la difusión de este procedimiento a todos los servicios a su cargo para la elaboración del Programa Anual de Trabajo (P.A.T.), así como la verificación del cumplimiento con el procedimiento establecido para la elaboración del Programa Anual de Trabajo (P.A.T.) de los Servicios de su competencia.

- Las Subdirecciones serán responsables de colaborar con las Direcciones y los Servicios en la realización del Programa Anual de Trabajo (P.A.T.) que corresponda, así como supervisar el cumplimiento del mismo.
- Los Servicios dependientes de cada una de las Direcciones se responsabilizarán de la elaboración del Programa Anual de Trabajo (P.A.T.) de acuerdo a sus necesidades específicas anuales y en base al consumo histórico del año próximo anterior, proporcionado por la Subdirección de Almacenes, además de cumplir con las actividades establecidas en este Manual de Procedimientos para efectuarlo.
- Las Jefaturas de Servicios de las Direcciones tendrán la obligación de realizar su Programa Anual de Trabajo (P.A.T.) y de enviarlo para su verificación y aprobación a la Dirección que corresponda en el tiempo y forma que ésta determine.
- El incumplimiento de este procedimiento será sancionado por la Dirección General y de acuerdo a la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos vigente.
- Todas las actividades que con lleven la realización de relaciones interpersonales

3. RESPONSABLE: Dirección General Adjunta Médica

TABLA N° 3.24

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO (PAT) DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA MÉDICA

 <p>CLÍNICA DE ESPECIALIDADES “CENTRAL” SALCEDO – ECUADOR TELEFONO: 032728170 / 032726063</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
N°	ACTIVIDADES
1	Recibe oficio con lineamientos para la elaboración del Programa Anual de Trabajo (PAT) por parte de la Dirección General de Programación, Organización, y Presupuesto
2	Registra y turna oficio, lo entrega a la Dirección general Adjunta Médica e instruye acerca de la ejecución y control de la elaboración del PAT a las áreas médico-quirúrgicas
3	Recibe, registra y turna oficio, y gira instrucciones a las Direcciones de Área para la realización de los PAT de los Servicios a su cargo
4	Convoca verbalmente a las Direcciones para que se realicen reuniones de trabajo con el fin de establecer la calendarización para la elaboración y entrega del Programa Anual de Trabajo (PAT) de los Servicios a su cargo.
5	Solicita verbalmente a las Jefaturas de Servicio de las especialidades quirúrgicas la elaboración del PAT correspondiente.
6	Elaboran el PAT de su Servicio, en base a la productividad obtenida y al PAT autorizado del año anterior y lo envía a la Dirección de área correspondiente
7	Recibe y revisa los PAT de los servicios, en base a productividad y al PAT autorizado del año anterior.
8	Elabora, junto con los Subdirectores, el PAT de la Dirección de área.
9	Elabora y envía en formato magnético el PAT de las áreas médico quirúrgicas a la Dirección General Adjunta Médica.



CLÍNICA DE ESPECIALIDADES “CENTRAL”
SALCEDO – ECUADOR
TELEFONO: 032728170 / 032726063

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDADES
10	<p>Recibe y revisa con las Direcciones de Área y la Dirección de Recursos Materiales y Conservación el PAT de las áreas médico quirúrgicas. Valora aprobación. ¿Aprueba PAT?</p> <p>NO: Solicita correcciones y regresa a la actividad 4.</p> <p>SI: Envía con oficio y en formato magnético el PAT de las áreas médico-quirúrgicas a la Dirección de Recursos Materiales y Conservación</p>
11	<p>Recibe PAT de la Dirección General Adjunta Médica y solicita verbalmente a las Direcciones ajustes en su elaboración en base al presupuesto autorizado y consumo histórico del año anterior</p>
12	<p>Efectúa reuniones con los Subdirectores para hacer los ajustes necesarios en la elaboración del PAT en formato impreso y electrónico del área correspondiente. ¿Es correcto el PAT?</p> <p>NO: Solicita corrección y regresa a la actividad 6.</p> <p>SI: Envía el PAT con oficio a la Dirección General Adjunta Médica</p>
13	<p>Recibe y revisa junto con la Dirección y la Subdirección de Recursos Materiales el PAT de las Direcciones, lo integra al PAT y lo envía con oficio a la Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas.</p>
14	<p>Recibe el PAT, lo revisa, autoriza y envía con oficio a la Dirección General</p>
15	<p>Recibe PAT, autoriza y envía con oficio a la Dirección General de Programación Organización y Presupuesto de la Secretaría de Salud.</p>



CLÍNICA DE ESPECIALIDADES “CENTRAL”

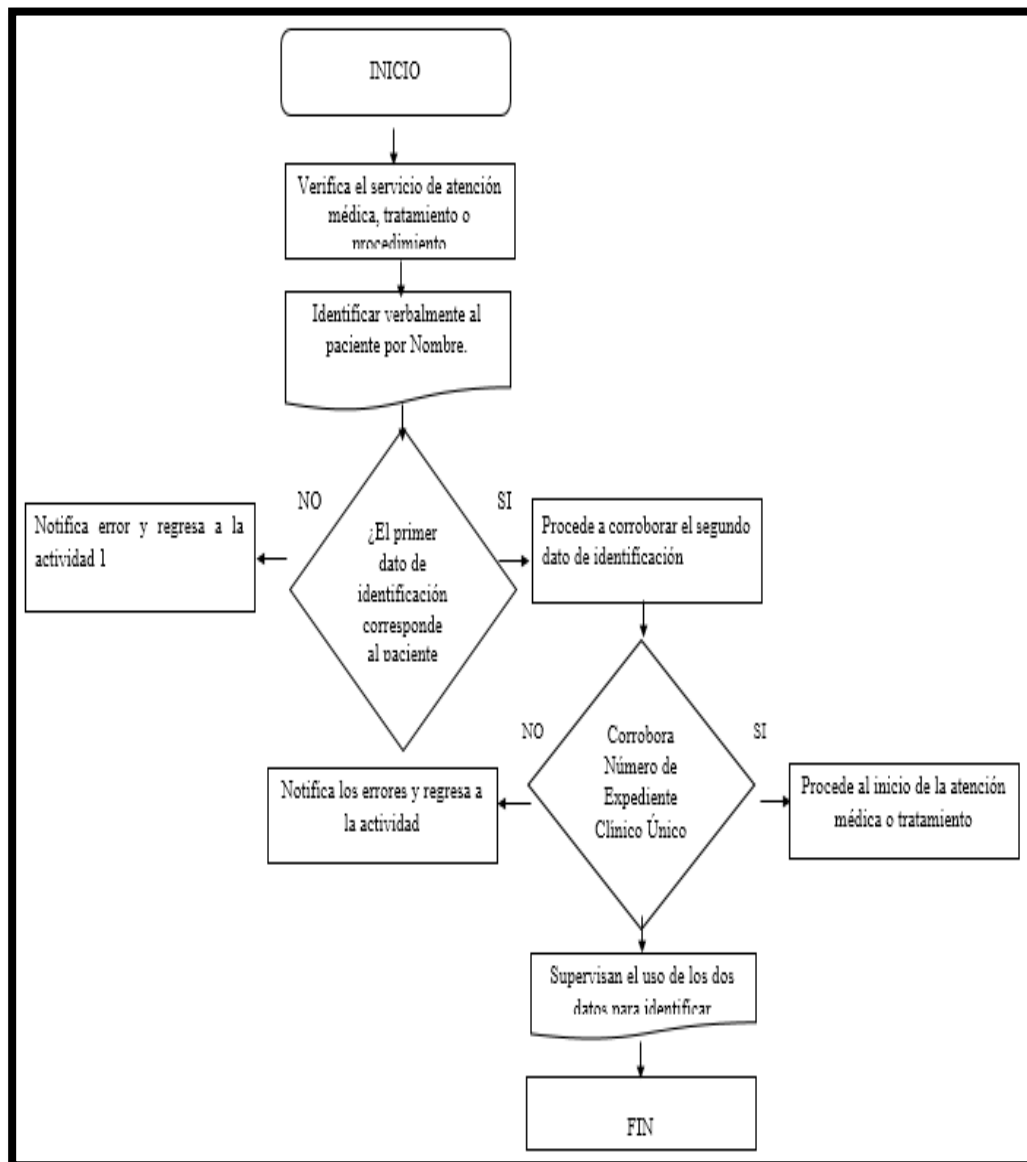
SALCEDO – ECUADOR

TELEFONO: 032728170 / 032726063

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO N° 5

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO (PAT) DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA MÉDICA





CLÍNICA DE ESPECIALIDADES “CENTRAL”

SALCEDO – ECUADOR

TELEFONO: 032728170 / 032726063

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PARA EL TRASLADO INTERNO DE PACIENTES EN HOSPITALIZACIÓN

1. PROPOSITO: Contar con los procedimientos administrativos que sirvan para realizar de manera oportuna el traslado del paciente que requiera la atención en otro servicio diferente al que se encuentra hospitalizado, o bien de realizar la incorporación a una cama del servicio tratante, en el caso de pacientes que fueron hospitalizado en un servicio periférico, con el fin de proporcionar la atención médica adecuada y lograr la satisfacción del usuario.

2. POLITICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS:


- Es responsabilidad del Médico de Base del servicio tratante solicitar la interconsulta médica con apego al procedimiento correspondiente para valoración del traslado
- Es responsabilidad del Médico de Base interconsultado valorar al paciente en un lapso no mayor a 24 horas siguientes a la solicitud de interconsulta y tramitar el traslado al servicio interconsultado, de acuerdo a capacidad física instalada.
- Es responsabilidad del personal de Enfermería dar aviso al personal administrativo de la Oficina de Admisión acerca del traslado del paciente a otro servicio, mediante el llenado del formado correspondiente (traslado interno).
- Es responsabilidad del personal administrativo de la Oficina de Admisión realizar el traslado interno administrativo del paciente en el sistema de información (CORTEX), en la cama asignada por el médico del servicio interconsultado.
- Es responsabilidad del Médico de Base del Servicio interconsultado, corroborar que el expediente del paciente a trasladar se encuentre completo, así como elaborar la nota de envío con la información de la atención proporcionada, esta estará integrada como mínimo por los siguientes elementos: motivo de ingreso, padecimiento actual, diagnóstico y procedimientos realizados, así como la terapéutica empleada.
- Es responsabilidad del personal de Enfermería del Servicio interconsultante corroborar que el expediente se encuentre y se entregue completo al Servicio interconsultado.

- Es responsabilidad del personal de Enfermería del Servicio interconsultante acompañar y entregar al paciente al personal de Enfermería del Servicio interconsultado, quien lo recibirá y atenderá adecuadamente, de acuerdo a las indicaciones del médico que tramitó el traslado.
- Todas las relaciones interpersonales deberán apegarse a los lineamientos establecidos en el código de bioética y al decálogo de ética vigentes en el Hospital; con respeto absoluto a los derechos humanos individuales del paciente, su familiar y del prestador de servicios

3. RESPONSABLE: Dirección General Adjunta Médica

TABLA N° 3.25

**PROCEDIMIENTO PARA EL TRASLADO INTERNO DE PACIENTES
EN HOSPITALIZACIÓN**

 <p>CLÍNICA DE ESPECIALIDADES “CENTRAL” SALCEDO – ECUADOR TELEFONO: 032728170 / 032726063</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
N°	ACTIVIDADES
1	Valora estado clínico de paciente hospitalizado en su Servicio, solicita interconsulta
2	Realiza la interconsulta y valora estado clínico del paciente, realiza nota de interconsulta en el expediente clínico
3	Determina traslado del paciente al servicio interconsultado. ¿El paciente debe trasladarse a otro Servicio? No: Informa negativa de traslado y termina el procedimiento. Si: Elabora nota de envío del paciente al Servicio Interconsultado, informa al personal de Enfermería, Trabajo Social y a los familiares acerca de la cama asignada en el servicio interconsultado y realiza llenado del formato de traslado
4	Recibe indicaciones del traslado del paciente y revisa expediente clínico con formato de traslado completamente requisitado.
5	Notifica a la Oficina de Admisión el traslado del paciente, indicando nombre, servicio interconsultado y cama asignada
6	Recibe la información del traslado del paciente, recaba los datos y los incluye en el sistema de cómputo (CORTEX) para actualizar la cama en el servicio interconsultado. Simultáneamente realiza la baja del paciente en la cama que ocupaba
7	Informa vía telefónica al personal de enfermería del Servicio Interconsultado del traslado del paciente y solicita a camillería el traslado del paciente y lo acompaña

8	Recibe indicaciones y procede a trasladar al paciente al servicio que corresponda (interconsultado), acompañado del personal de Enfermería del servicio interconsultante.
9	Realiza la entrega del paciente trasladado al personal de enfermería del servicio interconsultado, lo instala en su cama asignada y entrega el expediente completo
10	Recibe al paciente, revisa el expediente que incluya el formato de envío y toma signos vitales y notifica al médico de base de la llegada del paciente
11	Revisa al paciente, valora su estado físico, revisa el expediente clínico y realiza indicaciones médicas e inicia tratamiento



CLÍNICA DE ESPECIALIDADES “CENTRAL”

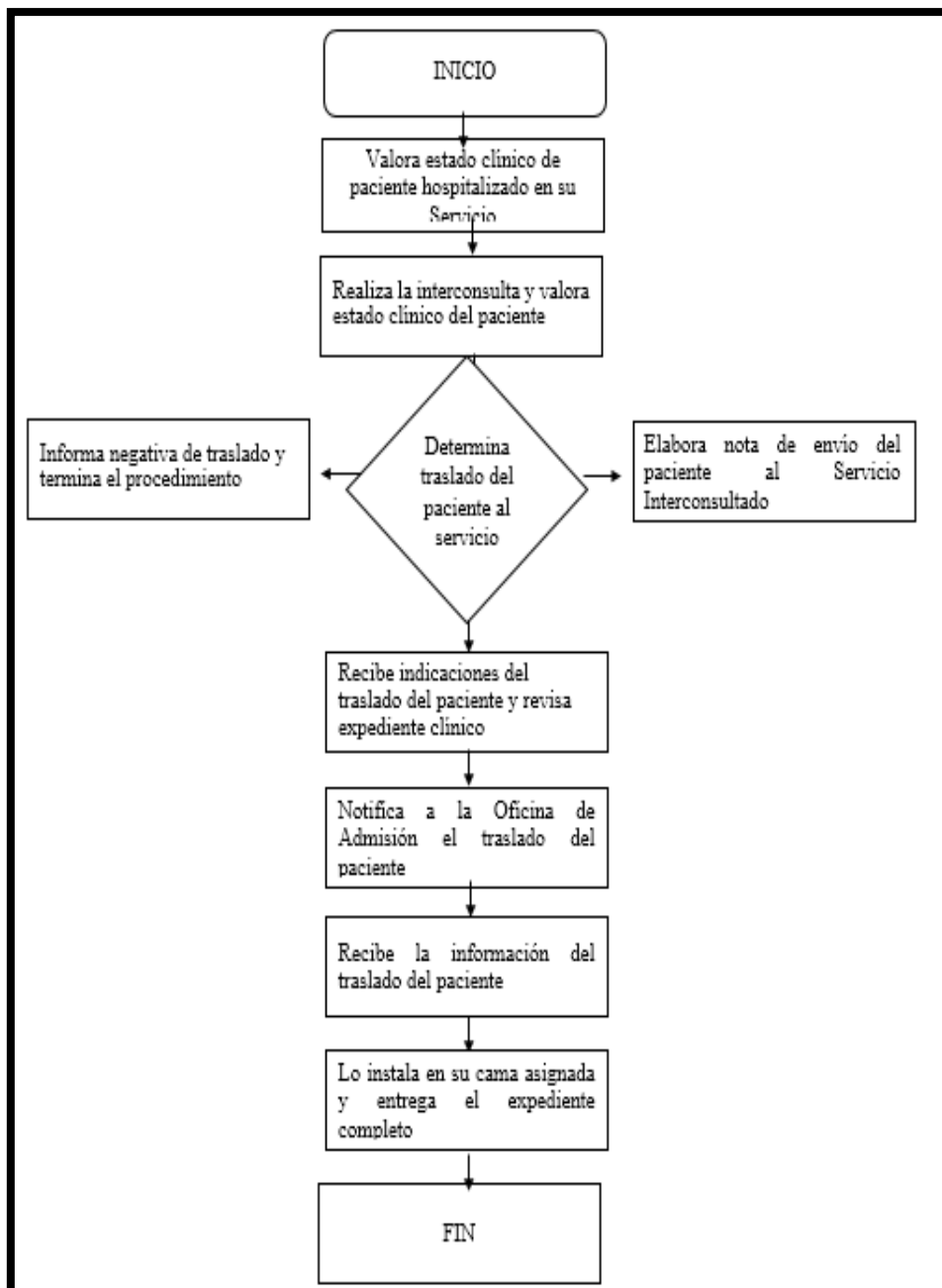
SALCEDO – ECUADOR

TELEFONO: 032728170 / 032726063

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO N° 6

PROCEDIMIENTO PARA EL TRASLADO INTERNO DE PACIENTES EN HOSPITALIZACIÓN



3.8 Bibliografía

3.8.1 Bibliografía Citada

- Cevallo Patricia “El Control Interno” (2001) ISBN
- CHIAVENATO, Idalberto. Administración: Proceso Administrativo. Colombia. McGrawHill. 2005. ISBN: 978-958-41-0161-7.
- DRUCKER, Peter, Gestión un punto de partida, 2011 España.
- Fayol Henry Los procesos administrativos. Editorial Panapo. Caracas,(2000) ISBN
- FERNANDEZ, Miguel. Introducción a la Gestión. Valencia. Universidad Politécnica de Valencia Servicio de Publicación, 2000. ISBN: 9788477212157.
- GARCÍA, Julio, Fundamentos de la Gestión Empresarial. Barcelona. Pirámide. 2005. ISBN: ISBN: 9788436816433.
- Melinkoff, Ramón y Fayol Los procesos administrativos. Editorial Panapo. Caracas,(2000) ISBN
- OSORIO, Juan. Gestión Financiera Empresarial. Cali. Pontificia Universidad Javeriana. 2006. ISBN: 9586837823, 9789586837828.
- PÉREZ, José. Gestión por procesos. Barcelona. ESIC Editorial, 1996. ISBN 8473566971, 978847356597.
- PINILLA, Francisco. Gestión Administrativa. Madrid. Delibros S.A, 2000. ISBN: 84-89167-07-09.
- SALGUERO, Amado, Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando, ,2001 Madrid España

- SÁNCHEZ, Álvaro. Análisis crítico de la estructura organizacional en las OFCC [en línea]. Gestión económica, gestión financiera y enfoques de administración en las organizaciones de carácter social: Un estudio a la luz de la teoría de la organización. Madrid. FREIE UNIVERSITAT BERLIN. [en línea]. Valencia. FREIE UNIVERSITAT BERLIN. 2006, ISBN: 84-689-6202-3 Tesis doctoral accesible a texto completo en: <http://www.eumed.net/tesis/2006/asc/>
- SCHUSTER, José Alberto. Control Interno. Ediciones Macchi, 1992 Buenos Aires Argentina ISBN
- Stoner, James , Stoner; Freeman, Edward R. Administración Sexta Edición México:Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. (1996) ISBN:
- VALENCA, Joaquin, Control Interno un efectivo msistema para la empresa, editorial Astrillas, Mexico,2009,p ISBN

3.8.2 Bibliografía Consultada.

- ANDRADE, Mario, “Control de los Recursos y los Riesgos – Ecuador (CORRE)”, Primera Edición, Ecuador, 2007.
- Auditoría III, “Control Interno Áreas Específicas de Implementación y Procedimientos de Control”, Edición 2001.
- BACON, A. Charles, C.P.A. “Manual de Auditoría Interno”, Segunda Edición; Impreso en México.
- COOPERS Y LIBRAND, Control Interno Estructurado Conceptual Integrada. Segunda Edición. ECOOE Ediciones 2002.

- ENCICLOPEDIA DE AUDITORIA III, “Control Interno Áreas específicas de Implementación Procedimiento y Control”; Editorial Especial para Cultura S.A.; Edición 1998; Impresión Madrid – España.
- KOONTZ, Harold, “Administración”, 12ª Edición, México: Mc Graw Hill, 2003.
- MANTILLA, B. Samuel Alberto, “Control Interno – Estructura Conceptual Integrada”, Segunda Edición, año 2002, Impreso en Colombia.
- ROBBINS, Stephen y COULTER, Mary, “Administración”, Octava Edición, México: Editorial Diana, 2005.

3.8.3 Bibliografía Virtual

- Álvarez, Erizbel Amat, El control interno en la economía empresarial. Auditoría y control interno 01-2006. [en línea]. Perú. [Fecha de consulta 26 de noviembre del 2015]. http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/NORMAS_TECNICAS_DE_CONTROL_INTERNO.htm.
- BBVA. Las Cuatro Etapas del Proceso Administrativo, [en línea]. Argentina. [Fecha de consulta 25 de noviembre del 2015]. Disponible en: <http://www.bbvacontuempresa.es/a/las-cuatro-etapas-del-proceso-administrativo>.
- CASALS. (2007). Modelos del control interno. [en línea]. Colombia [Fecha de consulta 26 de noviembre del 2015]. [.http://www.mercadotendencias.com/informe-coso-definiciondecontrolinterno](http://www.mercadotendencias.com/informe-coso-definiciondecontrolinterno)
- Educativa Técnico Industrial “Julio Florez”. Gestión Empresarial, [en línea]. Chiquinquirá, Boyacá. [Fecha de consulta 25 de noviembre del 2015]. Disponible en: <https://gestionempresarial4.wordpress.com/elementos/>.

- Jessica Cumbal. CONTROL INTERNO COSO II, [en línea]. España. [Fecha de consulta 13 de febrero del 2016]. Disponible en: <http://coso2.blogspot.com/>
- Mary Hernandez. Clasificación de la Gestión Empresarial, [en línea]. Colombia. [Fecha de consulta 26 de noviembre del 2015]. Disponible en: <https://prezi.com/dzr-rtivyb7j/clasificacion-de-la-gestion-empresarial-segun-sus-diferentes/>
- Resolución Ministerial No. 297. (2003). Definiciones del Control Interno. Manual de Subsistemas del Control Interno al día, sección I, Capítulo I, Documento I. Ministerio de Finanzas y Precios. [en línea]. Cuba. [Fecha de consulta 26 de noviembre del 2015]. <http://www.controlinterno.idea.edu.com>.

ANEXOS

IMAGEN N° 3.1

Reglamento Interno de Organización Funcional: Este es un documento que ayuda a la Clínica de Especialidades Central al funcionamiento de cada uno de las áreas y recursos que estas disponen.

CLINICA DE ESPECIALIDADES "CENTRAL"

REGLAMENTO INTERNO DE ORGANIZACION
FUNCIONAL

SALCEDO - ECUADOR

2.005

IMAGEN N° 3.2

DE LOS SERVICIOS TECNICOS DE COLABORACION MEDICA

- Enfermería
- Dietética y nutrición
- Farmacia

ADMINISTRACIÓN DE LA CLINICA

- Del Administrador
- Contabilidad
- Mantenimiento
- Recepción e Información
- Lavandería y ropería
- Bodega

CAPITULO V

DEL TARIFARIO

CAPITULO VI

RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS

CAPITULO VIII

DISPOSICIONES GENERALES PARA EL PERSONAL QUE LABORA EN LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES "CENTRAL"

CAPITULO VIII

DISPOSICION FINAL

IMAGEN N° 3.3

PRESENTACION

La Dirección de Clínica De Especialidades "Central" con domicilio en la ciudad de Salcedo, consciente de la necesidad de normar las actividades en sus diferentes servicios para el correcto desarrollo de las acciones ha elaborado el PRESENTE REGLAMENTO DE ORGANIZACION FUNCIONAL, que ha dirigido al conocimiento de todos los Directivos, Funcionarios y Trabajadores en general de la Clínica, en el que se establece su estructura organizativa, jerarquías, líneas de autoridad y de comunicaciones responsabilidades así como normas y procedimientos de funcionamiento, a fin de que las actividades sea un proceso coordinado y participativo, con el propósito de que los servicios que se prestan sean oportunos eficientes, eficaces, y que redunden en beneficio de la salud de todos y cada uno de los usuarios.

LA DIRECCION

IMAGEN N° 3.4

CLINICA DE ESPECIALIDADES "CENTRAL"

REGLAMENTO INTERNO DE ORGANIZACION FUNCIONAL

CAPITULO I

ANTECEDENTES: DEFINICION. BASES LEGALES. OBJETIVOS Y FUNCIONES

Art 1. - ANTECEDENTES.-El Reglamento de Servicios de Salud Privados vigentes, publicado en el Registro Oficial N. 882 de fecha 26 de Julio de 1979, dispone que las Clínicas u Hospitales privados, para su funcionamiento: deben contar con un Reglamento Interno de Organización Funcional, bajo los Lineamientos que en dicha norma legal se expresa y con el objeto de dar cumplimiento a las disposiciones indicadas, se procede a elaborar el presente Reglamento Interno de Organización Funcional especialmente para la Clínica de Especialidades "Central" de la ciudad de Salcedo

Art 2. - DEFINICION DE LA CLINICA DE ESPECIALIDADES "CENTRAL" :- Es un establecimiento de salud privado, con finalidad de lucro, ubicada en la calle 24 de Mayo y Bolívar, en la Ciudad de Salcedo, Provincia de Cotopaxi. con capacidad de 10 camas de hospitalización, que brinda la atención médica en las especialidades de Medicina Interna, Cirugía, Ginecología y Obstetricia, Pediatría, Cardiología, Neurología, Ortopedia y Traumatología, Otorrinolaringología, Oftalmología, Odontología cuenta con los servicios ambulatorios de consulta externa y emergencia, así como los servicios complementarios de diagnóstico y tratamiento.

Art 3. - BASES LEGALES. - La Clínica de Especialidades "Central" inicia su funcionamiento el primero de mayo del 2005, con domicilio en la ciudad de Salcedo bajo la Administración y propiedad del Dr. Edwin Aníbal Alarcón Fonseca con Registro Unico de Contribuyentes No 0501520290001.

Art 4. - OBJETIVOS DE LA CLINICA "CENTRAL" ~~ESPECIALIDADES~~ Sus principales objetivos son:

- a. -Brindar atención Médica Quirúrgica de óptima calidad a la población que Solicite servicios médicos.
- b. - Contribuir al mejoramiento, mantenimiento de la salud y la vida de la población usuaria.
- c. -Desarrollo de sus actividades dentro de los parámetros de optimización de recursos que permita mantener y extender sus servicios de alta calidad y que asegure una rentabilidad razonable a sus propietarios.

IMAGEN N° 3.5

Art 5. FUNCIONES GENERALES DE LA CLINICA DE ESPECIALIDADES "CENTRAL"
Sus principales funciones técnico-administrativas son:

- a.- Planificar anualmente las actividades.
- b - Organizar, coordinar ejecutar y controlar las actividades.
- c- Prestar atención de Prevención de Salud.
- d.- Ejecutar acciones de fomento de la salud.
- e.- Proporcionar servicios de diagnóstico y tratamiento a los pacientes internados y ambulatorios.
- f- Responsabilizarse por el tratamiento técnico-científico oportuno y eficaz a los pacientes que solicitan los servicios de salud en h Clínica con personal profesional y técnico calificado.

CAPITULO II

DE LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.

Art. 6.- De acuerdo al reglamento de Establecimientos de Salud Privados y bajo Los principios de la División de Trabajo, la Clínica de Especialidades " Central" se Conformar de dos principales áreas Médica y Administrativa, contando También para el efecto con organismos de asesoría y de apoyo, de la siguiente manera.

1. UNIDAD DE ASESORIA Y APOYO:

- Un consejo Técnico Comité de Infecciones

2. -AREA MEDICA

2.1. SERVICIOS MEDICOS. Integrados por

- Servicios de Emergencia
- Consulta de Medicina Familiar
- Consulta de Emergencia
- Unidad de Atención de Trauma.
- **SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA DE ESPECIALIDADES**
- Medicina tatema
- Cirugía General
- Ginecología y Obstetricia
- Pediatría y Neonatología
- Ortopedia y Traumatología
- Cardiología
- Neurología
- Otorrinolaringología
- Oftalmología
- Imagenología.

IMAGEN N° 3.6

Odontología

2.2. • SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO

- Departamento de Imagen: Ecocsonografía
- Anestesiología
- Laboratorio Clínico
- Endoscopia Digestiva

1J. SERVICIOS TECNICOS DE COLABORACION TECNICA

- Departamento de Enfermería
- Servicios de Alimentación y Dietética. Servicios de farmacia

1 A. AREA ADMINISTRATIVA.

Administración de la clínica
Gerencia y Administración
Dirección Médica Contabilidad
Recepción e Información
Lavandería y ropería
Bodega

CAPITULO III

DEL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Art 7. ■ El organigrama estructural es la presentación gráfica de los principales servicios o unidades administrativas con que cuenta la clínica de Especialidades "Central" en el que se presentan las jerarquías líneas de autoridad y comunicaciones.

VER ANEXO N. 1

CAPITULO IV

FUNCIONES ESPECIFICAS DE LAS UNIDADES TECNICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LA CLINICA

1. DIRECCION MEDICA DE LA CLINICA

Art. 8. • DEFINICION.- La Dirección Médica de la Clínica de Especialidades "Central", es responsable de la planificación y ejecución de la presentación de los Servicios médicos en lo relativo al aspecto científico profesional y ético.

Art. 9. - Sus principales funciones son:

- a) Planificar, organizar, coordinar, ejecutar y controlar los programas y a Actividades de la unidad.

IMAGEN N° 3.7

- Edificio situado en la calle 24 de Mayo y Bolívar, en el centro de la ciudad de Salcedo
- Capacidad para 10 camas hospitalarias.
- Dispone de los siguientes servicios:
Consulta externa y emergencia Laboratorio
Clínico
Ecosonografía
Recuperación Una sala de
partos Una sala de amos
Endoscopta digestiva
Área administrativa.

B. RECURSOS HUMANOS

Un Director Médico
Tres médicos residentes
Cuatro enfermeras
Seis auxiliares de enfermería
Personal para alimentación y nutrición
Una contadora
Un gerente administrador
Personal de limpieza
Personal lavandería

C. RECURSOS FINANCIEROS

Los ingresos que recibe de los pacientes por servicios prestados a la Clínica Todo otro ingreso que pudiera tener a cualquier título .

CAPITULO VII

DISPOSICIONES GENERALES PARA EL PERSONAL QUE LABORA EN LA CLINICA DE ESPECIALIDADES "CENTRAL"

Ait 66.- Los directivos y trabajadores de la Clínica de Especialidades " Central" observarán y cumplirán las siguientes disposiciones generales.

- 1 - Cumplir y hacer cumplir las funciones normas actividades y procedimientos contemplados en el presente reglamento.
- 2.- Los responsables de cada servicio o sección, velarán por el orden evitaran las discusiones no pertinentes, velarán por la correcta disciplina que debe guardar cada trabajador. De existir alguna novedad se informará a su inmediato superior o autoridad correspondiente.
- 3.- Está terminantemente prohibido el retiro o sacar de la institución equipo, instrumental material, lencería y accesorios de propiedad de la clínica.

IMAGEN N° 3.8

**ANEXO N. 1
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**

DIRECCIÓN MEDICA

SECRETARIA |

CONSEJO
TECNICO

COMITÉ de INFECCIONES

I

EDICOS

- ANIX. DG. Y TRATAMIENTO

COT-ARORACIÓN TECNICA

r GERENCIA V A D

TERNA

ANESTESIOLOGÍA

ALIMENTACIÓN V DIETÉTICA

CONTABILII

OGÍA

TMAGENOLOGÍA

ENFERMERIA

PERSONA

RIA

LABORATORIO CLINICO

FARMACIA

RECEPCIÓN E IN

MANTENIMIEN

HA

ENDOSCOPIA

QUIROFANO

ESTERILIZACION

LAVANDERÍA Y R

CIA

BODEG

GRAFICO N° 3.1

FORMATO DE SOLICITUD DE INTERCONSULTA

CLINICA DE ESPECIALIDADES CENTRAL Salcedo – Ecuador			
SOLICITUD DE INTERCONSULTA			N°
AL SERVICIO: _____		NO. DE EXPEDIENTE _____	
NOMBRE DEL ENFERMO _____			
APELLIDO PATERNO		MATERNO	NOMBRE (S)
DEL SERVICIO _____	UNIDAD _____	CAMA _____	FECHA Y HORA ____/____/____
MOTIVO DE LA INTERCONSULTA : _____ _____ _____			
			MEDICO SOLICITANTE:
RECIBIDO POR _____			
NOMBRE, CARGO Y FIRMA			
FECHA Y HORA ____/____/____			

GRÀFICO N° 3.2

CLINICA DE ESPECIALIDADES “CENTRAL” FORMATO DE HISTORIA CLÍNICA

N°

Nombre del paciente: _____		Sexo: _____	Edad: _____
No. de Expediente: _____	Ocupación _____	Estado civil _____	
Domicilio: _____		Servicio: _____	
Lugar de origen: _____		Lugar de residencia _____	
Religión _____	Escolaridad _____	Tipo de interrogatorio: _____	
Familiar Responsable _____		Parentesco _____	
Médico Responsable: _____		Fecha y hora de elaboración: _____	

GRÁFICO N° 3.3

MODELO DE CARNET DE SALUD

CLINICA DE ESPECIALIDADES “CENTRAL” CARNET DE SALUD	
PATERNO: MATERNO: NOMBRE: NACIMIENTO: EDAD: SEXO:	
TODO CARGO ECONÒMICO DONATIVO QUE USTED HAGA A LA INSTITUCIÒN, SERA AMPARADO POR UN RECIBO OFICIAL	
N°	FIRMA.....

GRÁFICO N° 3.4

MODELO DE HOJA DE EVOLUCIÒN Y TRATAMIENTO

CLÍNICA DE ESPECIALIDADES CENTRAL	
HOJA DE INDICACIONES MÉDICA	N°
Nombre del paciente.....	
Servicio de..... Expediente..... Cama.....	
<small>Fecha y Hora Sigos vitales</small>	<small>OBSERVACIONES:</small>

GRÁFICO N° 3.5

MODELO DE RECETA MÈDICA

<p>CLINICA DE ESPECIALIDADES “CENTRAL”</p> <p>RECETA MÈDICA</p> <p>UNIDAD:</p> <p>FECHA Y HORA.....</p> <p>SERVICIO TRATANTE.....</p> <p>FOLIO:</p> <p>UBICACIÒN:</p> <p>CAMA:</p> <p>NOMBRE Y APELLIDOS DEL PACIENTE:.....</p> <p>EDAD:.....</p> <p>C.I:</p> <p>DIAGNOSTICO.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>MEDICAMENTO A SOLICITAR:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p style="text-align: center;">MÈDICO TRATANTE</p> <p>FIRMA Y SELLO DEL MÈDICO</p> <p>SELLO DE LA CLINICA</p>
--



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL OPERATIVO DE LA
CLINICA DE ESPECIALIDADES CENTRAL

Con la finalidad de implementar un Sistema de Control Interno para Clínica de Especialidades Central, solicito a usted se permita responder el siguiente cuestionario con la absoluta sinceridad, ya que su información tendrá el tratamiento y discreción que el caso amerita.

OBJETIVO: Identificar las deficiencias existentes que permitan obtener un diagnóstico de la situación actual de la clínica para mejorarlas a través de la Implementación de un Sistema de Control Interno.

Instrucciones:

Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con una X su respuesta.

CUESTIONARIO

1. ¿La Entidad aplica procesos de control de ingreso y salida del personal?

SI NO

2. ¿Recibe capacitaciones en forma periódica de atención al cliente?

SI NO

3. ¿Cuenta la clínica con un proceso de selección para el reclutamiento del personal?

SI NO

4. ¿Conoce usted la información de sus obligaciones y beneficios laborales?

SI NO

5. ¿Existe perdida de insumos o materiales en el área de farmacia?

SI NO

6. ¿Cómo considera usted la comunicación dentro de la empresa?

Excelente

Muy Buena

Buena

Mala

7. ¿Cuenta usted con los recursos necesarios dentro de su área de trabajo?

SI

NO

8. ¿La clínica cuenta con políticas internas que permitan la protección de los recursos materiales y económicos?

SI

NO

9. ¿Su trabajo y funciones dentro de la clínica son evaluadas?

SI

NO

10. ¿Considera que un adecuado Sistema de Control Interno beneficiará a la Clínica?

SI

NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO
DE LA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES CENTRAL

<p>Nombre del entrevistado: Cargo: Entrevistador: Día y hora:</p>

Con la finalidad de Implementar un Sistema de Control Interno para la Clínica de Especialidades Central, solicito a usted se digne responder el siguiente cuestionario con la absoluta sinceridad, su información tendrá el tratamiento y discreción que el caso amerita.

OBJETIVO: Identificar las deficiencias existentes que permitan obtener un diagnóstico de la situación actual de la entidad para mejorarla a través de la Implementación de un Sistema de Control Interno.

CUESTIONARIO.

1. ¿Qué inconvenientes ha encontrado usted, debido a la falta de aplicación de un Sistema de Control Interno en las actividades que realiza la clínica?
.....
.....
.....
2. ¿Cuáles considera usted que son las ventajas que brindaría la implementación de un Sistema de Control Interno para la Clínica de Especialidades Central?
.....
.....
.....
3. ¿Qué tipo de registro de asistencia aplica para el control del personal de servicio y administrativo de la clínica?
.....
.....
.....
4. ¿La clínica cuenta con políticas internas que permitan la protección de los recursos materiales y económicos? E indique ¿cuáles?

-
.....
.....
5. ¿Cree usted que sería necesaria la implementación de un Sistema de Control Interno en la clínica, acorde a las necesidades y carencias de la misma?, ¿Por qué?
-
.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN